

# CRS历史报告的客户端：添加/删除程序发生故障

## 目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[添加/删除程序为思科历史报告失效](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述步骤手工卸载Cisco Unified Contact Center Express环境的Cisco CRS历史报告的客户端。

## 开始使用前

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express历史报告的客户端

### 使用的组件

本文档中的信息基于这些硬件与软件版本。

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Cisco Unified Contact Center Express历史报告客户端4.0(x)
- Microsoft Windows 2000/XP

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 添加/删除程序为思科历史报告失效

当您设法卸载从Start > Programs >控制面板>Add/删除程序的思科历史报告的客户端(HRC)时应用程序，提示您运行setup.ini文件。在提示符，请浏览到此文件夹：C:\Program Files\InstallShield安装Information\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}\setup.ini。如果文件setup.ini存在，请卸载继续。在，必须执行此步骤手工删除思科历史报告的客户端情况下，否则，卸载发生故障。

## 解决方案

如果无法卸载从添加/删除程序的思科历史报告的客户端应用，或者，如果代理程序卸载出故障，请遵从这些步骤手工删除思科历史报告的客户端：

**注意：**请务必您有一个有效系统备份，在您继续前。

1. 删除{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}文件夹从C:\Program Files\InstallShield安装信息\目录。
2. 删除从C:\Program Files\Cisco CRS历史报告的HRC客户端目录。
3. 删除与Regedit的注册表项[HKEY\_LOCAL\_MACHINESOFTWARECisco Systems , Inc.Cisco Historical Report Client]。
4. 从Start > Programs >控制面板>Add/删除程序删除思科历史报告的客户端应用。关于如何从添加/删除程序手工删除的更多信息程序在Windows 2000服务器列出，参考[Microsoft条款ID : 247501](#) .关于如何从添加/删除程序手工删除的更多信息程序在Windows XP服务器列出，参考[Microsoft条款ID : 314481](#) .
5. 重新启动客户端工作站。
6. 重新安装从Cisco Unified Contact Center Express服务器的Appadmin插件页的思科历史报告的客户端应用。

## 问题

当用户设法登录对历史报告的客户端(HRC)，错误出现如显示此处：

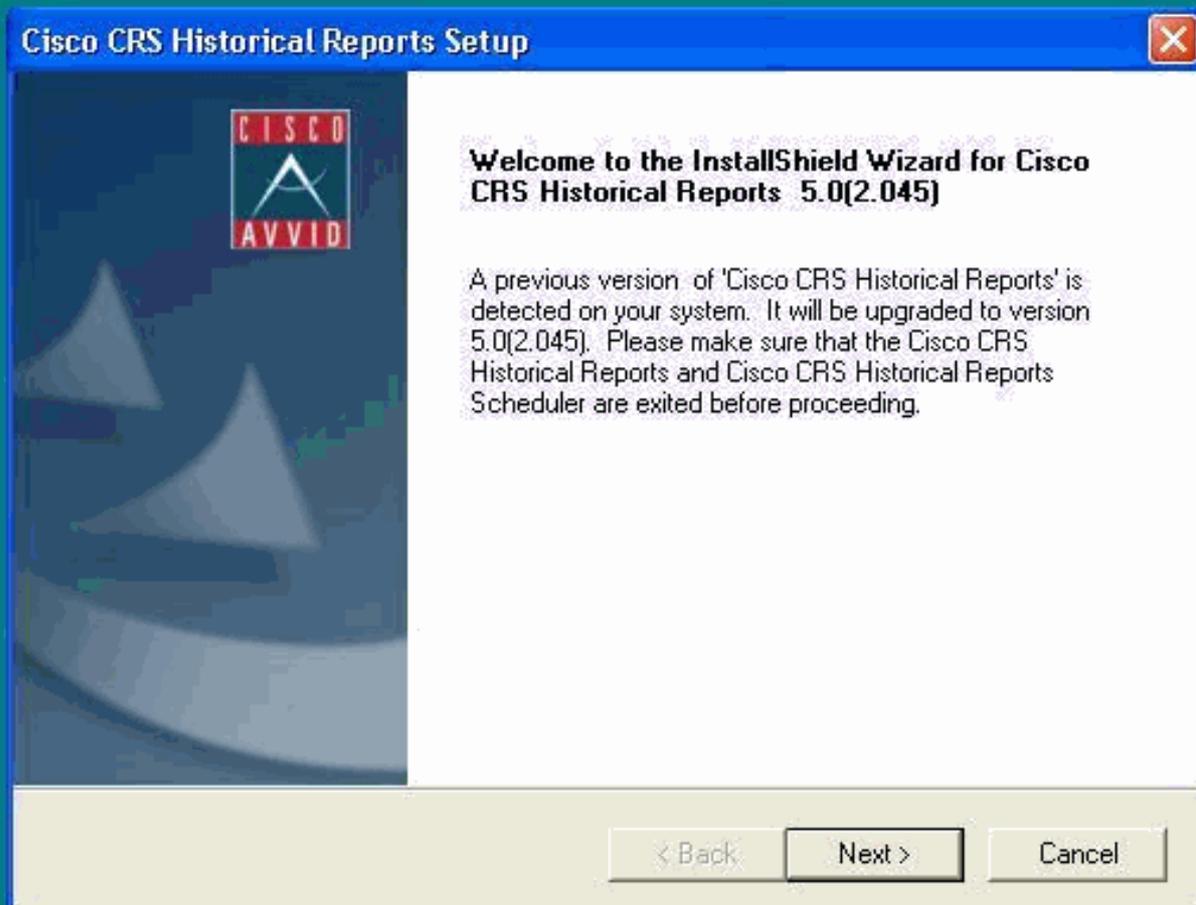
An Exception Error occurred. Application exiting. Check the log file for error 5022

## 解决方案

执行这些步骤为了解决此错误：

1. 卸载现有HRC完全从客户端机器。
2. 执行这些步骤为了手工未注册DLL：点击Start > Run > CMD。键入C:windowssystem32。发出以下命令：`regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll`退出命令提示符。删除craxdr.dll和crviewer.dllfiles从C:windowssystem32文件夹。
3. 重新启动机器。
4. 登陆对AppAdmin页。去Tools> Plug-in并且安装HRC。
5. 执行这些步骤为了手工注册DLL：点击Start > Run > CMD。键入C:windowssystem32。发出以下命令：`regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll`
6. 登陆对HRC并且生成报告。

## Cisco Customer Response Solutions(CRS) Historical Reports



如果不能卸载HRC按照在上述步骤的step1所述和收到错误如显示，则请完成这些步骤为了手工卸载HRC：

1. 如果HRC运行，请退出程序。
2. 终止调度器并且通过用鼠标右键单击调度器图标退出在桌面任务面板盘。
3. 去**任务管理器>进程**和手工结束CiscoHistoricalReportExporter和Scheduler\_Proxy进程，如果运行。
4. 删除所有文件和文件夹从'C:\Program Files\Cisco CRS Historcal报告的。
5. 删除HRC快捷方式桌面，并且删除'从开始的Cisco CRS历史报告的>所有程序。
6. 去**运行**和键入'regedit'。删除'思科历史报表客户端'从'HKEY\_LOCAL\_MACHINE \软件\思科公司'。并且，值的CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7搜索。删除包含此值和卸载密钥的两CiscoRprtSet密钥。
7. 去C:\Program files\InstallShield安装信息。查找包含关键值CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7 HRC的安装程序文件夹。删除此安装程序信息文件夹。
8. 重新启动计算机。

## 相关信息

- [Voice and Unified Communications技术支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)