

无法在UCCX升级以后送历史报告客户端报告

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Error:一个例外错误出现，应用程序退出。检查日志文件错误5022](#)

[解决方案](#)

[Error:过滤器参数值超出的最大数量entries\(32765\)that VB listbox的编号能暂挂](#)

[解决方案](#)

[Error:当超出最大记录数，此报告被削](#)

[解决方案](#)

[意外错误：离开](#)

[解决方案](#)

[无法登陆对HRC客户端](#)

[解决方案](#)

[HRC不区分的滤箱，当给CSQ、技能、小组或者资源改名时](#)

[解决方案](#)

[Error:当送历史报告时，“时区字符串无效”](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文提供信息关于怎样排除发生的某些问题故障，当代理程序送历史报告客户端报告。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified通信管理器7.x
- Cisco Unified Contact Center Express 8.x

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

Error: 一个例外错误出现，应用程序退出。检查日志文件错误5022

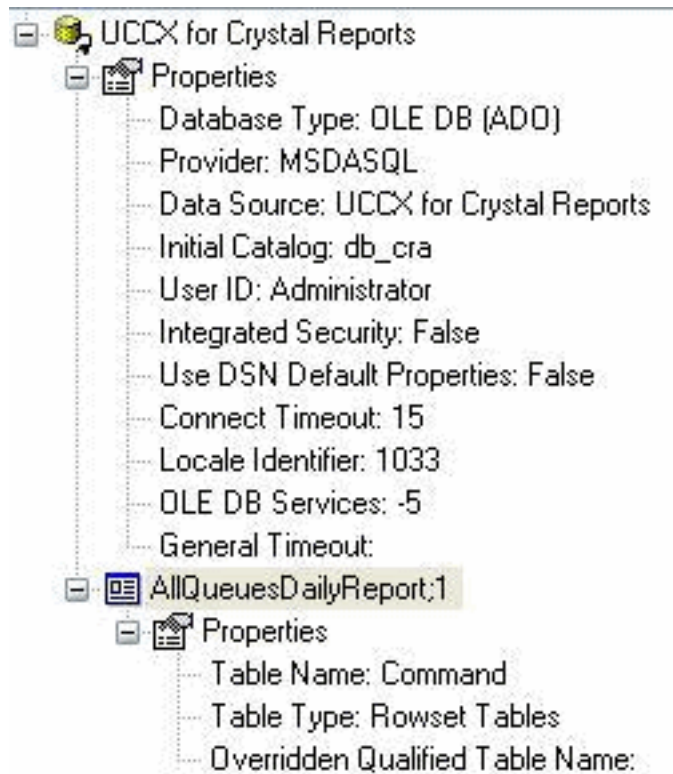
当代理程序送一个历史报告客户端报告时，此错误信息出现：5022。错误在升级Cisco Unified Contact Center Express以后出现从7.x到8.0.2。

解决方案

如果问题是仅用户报告，是很可能，因为水晶报告设计员错误的版本用于创建报告。您必须使用CR-11或11.5创建报告。

如果问题发生在所有报告，水晶DLL可以是损坏的。您需要卸载报告的历史客户端(HRC)，干净的注册和DLL，并且安装一新鲜的HRC。完成这些步骤为了清洗DLL和注册解决DLL问题。

1. 保证操作系统是Microsoft Windows XP/Vista /7。
2. 保证水晶报告软件不是存在机器。
3. 完全地卸载HRC。在卸载时，安装程序请求权限删除某DLL。为这样消息是点击。在卸载时，安装程序请求权限执行在一些exe文件的文件操作。为这样消息是点击。
4. 在卸载以后，请完成这些步骤为了未注册DLL：选择Start > Run，并且键入cmd。连接对System32目录cd C:\windows\system32。键入regsvr32/u craxdr.dll，并且按进入。键入regsvr32/u crviewer.dll，并且按进入。连接对C:\windows\system32。删除craxdr.dll和crviewer.dll from System32文件夹。退出命令提示符窗口。
5. 从Start > Run，请输入regedit命令并且去Cisco系统> Cisco历史报表客户端。从HKEY_CURRENT_USER和HKEY_LOCAL_MACHINE取消这些注册entries(if present)。水晶报告企业对象
6. 从C:\windows\system32文件夹删除水晶DLL。
7. 从C:\Program文件若有删除这些文件夹。Cisco CRS历史报告Cisco Cisco Unified Contact Center Express历史报告企业对象水晶报告
8. 卸载历史报告的客户端(HRC-7.0(1)SR5)。
9. 在卸载时，安装程序请求权限安装一些文件。为这样消息是点击。
10. 如果重新启动没有在卸载以后，执行请重新启动机器。
11. 执行历史报告的客户端一个新安装。
12. 注册DLL。选择Start > Run，并且键入cmd。连接对System32目录cd C:\windows\system32。键入regsvr32 craxdr.dll，并且按进入。键入regsvr32 crviewer.dll，并且按进入。退出命令提示符。



13. 启动历史报告的客户端。

连接到统一的CCX数据库设置水晶报告和生成用户报告，请参见[创建Cisco Unified CCX的自定义历史报告](#)。 **Note:** 为了知道如何

[Error:过滤器参数值超出的最大数量entries\(32765\)that VB listbox的编号能暂挂](#)

当您设法详细呼叫由呼叫CCDR统计负责时，此弹出式消息出现，并且历史报告变得无答复。

The number of filter parameter values exceeded maximum entries(32765)that VB listbox can hold. Only the first 32765 filter parameter values will be available for selection.

此问题在Cisco Bug ID [CSCtg06706](#) (仅限注册用户)描述。

[解决方案](#)

为了解决方法此问题，限制查询拉少于32765个条目到VB机箱。完成这些步骤：

1. 在历史报告客户端安装的PC上，请连接对c : |\ Cisco UCCX历史报告\ ReportTemplates \ <language>。
2. 打开ICD_Detailed_Call_CSQ_Agent_en_us.xml。用本地语言替换en_us。
3. 找出从db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>线路的<SQL>SELECT明显的callednumber。
4. 更改此线路读从db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>的<SQL>SELECT明显的的名列前茅32000 callednumber。
5. 找出从db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>线路的<SQL>SELECT明显的originatordn。
6. 更改此线路读从db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>的<SQL>SELECT明显的的名列前茅32000 originatordn。

[Error:当超出最大记录数，此报告被削](#)

UCCX 8.x小时客户端不能生成报告全文，并且此错误信息出现：

This report is truncated as it exceeds the maximum number of records

解决方案

此问题出现，因为，当报告大小超过10kb时最大限制，报告被削，并且在“被削的结束时间以后的”数据没有显示。关于一个可能的修正，请参见Cisco Bug ID [CSCti90729](#) (仅限注册用户)。

意外错误：离开

您最近升级了到UCCX 8.5。在您下载并且安装HRC后，您收到此错误：。这在Windows比斯塔32bit和Windows发生7个64bit。

解决方案

历史报告客户端使用Windows附属登录服务。当代理程序或Supervisor登录到有他们自己的帐户的时，PC它使用此运行软件以CiscoHistRptUsr。这是产生您运行作为选项的服务，当您在可执行软件时用鼠标右键单击。完成这些步骤以解决问题：

1. 去运行和键入Services.msc
2. 切记服务显示如开始。
3. 如果服务运行，请用鼠标右键单击历史报告的客户端(HRC)并且选择。

无法登陆对HRC客户端

当设法登陆对HRC客户端时，此错误信息收到：

Unable to establish connection to database with the error 5051

解决方案

洛金作为PC的用户，和完成这些步骤为了解决问题：

1. 通过用鼠标右键单击可执行安装HRC，选择运行和，并且选择域管理员帐户(这是否不是必要的登陆作为域admin)。
2. 通过安装程序完成步骤，并且重新启动PC。
3. 登陆作为域admin，并且设置用户作为电力用户通过Windows管理。
4. 退出并且登陆作为PC用户。
5. 请手工创建在桌面(—HRC的和—上的两个快捷方式HRC调度程序的)：HRC可执行位于目录c:\Program Files\Cisco UCCX历史报告。用鼠标右键单击CiscoAppReports.exe并且发送到桌面。HRC调度程序可执行位于目录c:\Program Files\Cisco UCCX历史报告\调度程序。用鼠标右键单击ReportScheduler.exe并且发送到桌面。一旦调度程序自动地开始，您能添加它到发动文件夹Start菜单C:\Documents and Settings\<username> \程序\启动或拖放开始>所有Programs>启动。

HRC不区分的滤箱，当给CSQ、技能、小组或者资源改名时

当您尝试生成从Cisco历史报告客户端时的一份历史报告，错误返回。另外，当您尝试由资源、技能、资源组、CSQ或者小组时过滤，历史报告的客户端可能显示此错误：

```
'An Exceptional Error occurred. Application exiting. Check the log file for error 5022.'
```

解决方案

当您给/再创建一个CSQ、技能、资源、资源组或者小组改名作为与一个不同的案件的同一个名字问题出现。

结果，‘历史报告的客户端’可能不能检索根据老或改名的CSQ/Skill/Team/Resource名字的历史数据，除非用户选择老和新名字作为‘所选的值’为过滤器参数。如果CSQ、技能、资源、资源组或者小组多次改名或再创与一个不同的案件，尝试由该过滤对象类型历史报告的客户端可能造成应用程序失败。

选择老名字和一起改名的/被再创的名字作为**所选的值**为过滤器参数(技能、CSQ、资源、资源组或者小组)，当您生成报告时。这在Cisco Bug ID [CSCty08886](#) ([仅限注册用户](#))描述。

Error:当送历史报告时，“时区字符串无效”

当历史报告送时，此错误信息显示，如果任何历史报告在PC的本地时间选择运行：

```
La cadena de zona horaria no es valida  
消息暗示：
```

```
The timezone string is not valid  
如果Windows操作系统在有西班牙现场的，计算机上安装了此问题出现。
```

解决方案

解决方法是在有英国现场的一台计算机上安装Windows操作系统或送在世界协调时间(UTC)的历史报告。

Related Information

- [Cisco Unified Contact Center Express : 无法生成历史报告](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express升级-插件的历史报告](#)
- [IPCC Express 历史报告的常见问题](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)