

无法在UCCX升级以后送历史报告的客户端报告

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:发生的一个例外错误，应用程序退出。检查日志文件错误5022](#)

[解决方案](#)

[Error: 过滤器参数值被超出的最大数量编号entries\(32765\)that VB listbox能保持](#)

[解决方案](#)

[Error:当超出记录，最大此报告被削](#)

[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，当重命名CSQ、技能、团队或者资源时](#)

[解决方案](#)

[Error:当送历史报告时，“时区字符串无效”](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

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

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express 8.x

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](#)。

Error:发生的一个例外错误，应用程序退出。检查日志文件错误5022

当代理程序送一历史报告的客户端报告时，此错误消息出现：5022。错误在升级从7.x的Cisco Unified Contact Center Express以后出现到8.0.2。

解决方案

如果问题是仅自定义报告，是很可能，因为水晶报告设计师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。

如果问题发生在全部报告，水晶DLL可以是损坏的。您需要卸载报告客户端(HRC)，干净的注册和DLL的Histroical，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计算机。
3. 卸载HRC完全。在卸载时，安装程序请求权限删除某DLL。点击这样消息的是。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。点击这样消息的是。
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。导航对System32目录cd C:\windowssystem32。键入regsvr32/u craxdr.dll，并且按回车。键入regsvr32/u crviewer.dll，并且按回车。导航对C:\windowssystem32。删除craxdr.dll和crviewer.dllfrom 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. 删除从C:\windowssystem32文件夹的水晶DLL。
7. 若有删除这些文件夹从C:\Program文件。Cisco CRS历史报告思科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。点击这样消息的是。
10. 如果重新启动没有在卸载以后，执行请重新启动计算机。
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。导航对System32目录cd C:\windowssystem32。键入regsvr32 craxdr.dll，并且按回车。键入regsvr32 crviewer.dll，并且按回车。退出命令提示符。
13. 启动历史报告的客户端。**注意：**为了知道如何连接到Unified CCX数据库设置水晶报告和生成自定义报告，参考[创建Cisco Unified CCX的自定义历史报告](#)。

Error: 过滤器参数值被超出的最大数量编号entries(32765)that VB listbox能保持

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

为了应急方案此问题，限制查询请求少于32765个条目到VB方框。完成这些步骤：

1. 在历史报告客户端安装的PC上，请导航对c : \思科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. 更换此线路读从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. 更换此线路读从db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>的<SQL>SELECT明显的的名列前茅32000 originatordn。

Error:当超出记录，最大此报告被削

UCCX 8.x HR客户端不能生成报告全文，并且此错误消息出现：

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。对于一个可能的修正，参考Cisco Bug ID [CSCti90729](#) (仅限注册用户)。

意外错误：离开

您最近升级对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登录有他们自己的帐户的时候，PC它使用此运行软件以CiscoHistRptUsr。这是给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. 确保服务显示如开始。
3. 如果服务运作，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

当尝试登陆对HRC客户端时，此错误消息接收：

Unable to establish connection to database with the error 5051

解决方案

登陆作为PC的用户，并且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. 注销并且登陆作为PC用户。
5. 请手工创建在桌面(一HRC的和一的两快捷方式HRC调度器的)：HRC可执行在目录c:\Program Files\Cisco UCCX**历史报告**查找。用鼠标右键单击CiscoAppReports.exe并且发送到桌面。HRC调度器可执行在目录c:\Program Files\Cisco UCCX**历史报告\调度器**查找。用鼠标右键单击ReportScheduler.exe并且发送到桌面。一旦调度器自动地开始，您能添加它到发动文件夹C:\Documents and Settings\ <username> \开始菜单\程序\启动或拖放开始>所有Programs>启动。

HRC不区分的滤箱，当重命名CSQ、技能、团队或者资源时

当您尝试生成从思科历史报告的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或者团队时过滤，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

当您重命名/再创CSQ、技能、资源、资源组或者团队作为同一名称用一个不同的案件，问题出现。

结果，除非用户选择旧有和新名字作为过滤器参数的，‘选定值的‘历史报告的客户端’可能不能获取根据旧有或重命名的CSQ/Skill/Team/Resource名称的历史数据。如果CSQ、技能、资源、资源组或者团队用一个不同的案件多次重命名或再创，尝试由在历史报告的客户端的该对象类型过滤可能导致应用程序失败。

选择旧有名称和一起重命名的/被再创的名称作为过滤器参数的(技能、CSQ、资源、资源组或者团队)**选定值**，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，此错误消息显示，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，计算机安装此问题出现。

[解决方案](#)

应急方案是安装在一台计算机的Windows操作系统有英国现场的或送在世界协调时间(UTC)的历史报告。

[相关信息](#)

- [Cisco Unified Contact Center Express : 无法生成历史报告](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express升级-历史报告插件](#)
- [IPCC Express 历史报告的常见问题](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)