

在UCCX升級後無法運行歷史報告客戶端報告

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[錯誤：出現異常錯誤，應用程式正在退出。檢查日誌檔案是否有錯誤5022](#)

[解決方案](#)

[錯誤：篩選器引數值的數量超過了VB清單框可容納的最大條目\(32765\)](#)

[解決方案](#)

[錯誤：此報表超出最大記錄數，因此被截斷](#)

[解決方案](#)

[意外錯誤：退出](#)

[解決方案](#)

[無法登入到HRC客戶端](#)

[解決方案](#)

[HRC篩選器在重新命名CSQ、技能、團隊或資源時不區分大小寫](#)

[解決方案](#)

[錯誤：運行歷史報表時「時區字串無效」](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文提供有關如何解決代理運行「歷史報告」客戶端報告時發生的某些問題的資訊。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 思科整合通訊管理員7.x
- Cisco整合客服中心Express 8.x

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

錯誤：出現異常錯誤，應用程式正在退出。檢查日誌檔案是否有錯誤5022

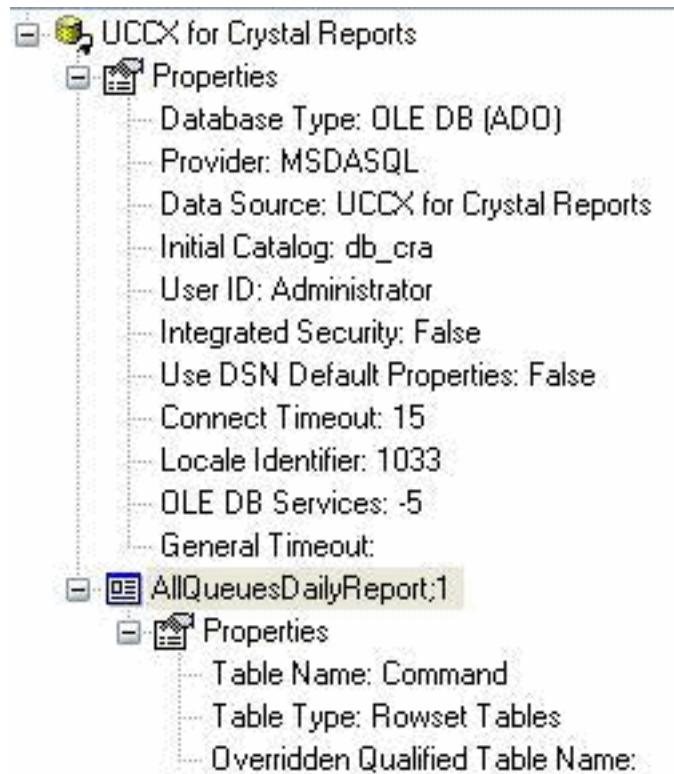
代理運行「歷史報告」客戶端報告時，將顯示以下錯誤消息：5022。從7.x升級到8.0.2後，發生此錯誤。

解決方案

如果問題只與自定義報告有關，則很可能是因為使用錯誤版本的Crystal報告設計器來建立報告。必須使用CR-11或11.5建立報告。

如果所有報告都出現問題，Crystal DLL可能會損壞。您需要解除安裝歷史報告客戶端(HRC)、清理登錄檔和DLL，並安裝新的HRC。完成這些步驟，清除DLL和登錄檔以解決DLL問題。

1. 確保作業系統是Microsoft Windows XP/Vista /7。
2. 確保電腦上沒有Crystal Reports軟體。
3. 完全解除安裝HRC。解除安裝期間，安裝程式會請求刪除某些DLL的許可權。按一下**Yes**檢視此類訊息。解除安裝期間，安裝程式會請求對某些exe檔案執行檔案操作的許可權。按一下**Yes**檢視此類訊息。
4. 解除安裝後，請完成以下步驟以註銷DLL:選擇**開始>運行**，然後鍵入**cmd**。導航到System32目錄`cd C:\Windows\System32`。鍵入**regsvr32 /u craxdr.dll**，然後按enter。鍵入**regsvr32 /u crviewer.dll**，然後按enter鍵。導航至**C:\Windows\System32**。從System32資料夾中刪除**craxdr.dll**和**crviewer.dll**。退出命令提示符視窗。
5. 從**開始>運行**，輸入**regedit**命令，然後轉至**Cisco Systems > Cisco Historical Report Client**。從**HKEY_CURRENT_USER**和**HKEY_LOCAL_MACHINE**中刪除這些登錄檔項 (如果存在)。Crystal報告業務對象
6. 從**C:\WINDOWS\System 32**資料夾中刪除Crystal DLL。
7. 從**C:\Program**檔案 (如果存在) 中刪除這些資料夾。Cisco CRS歷史報告Cisco Unified Contact Center Express歷史報告業務對象Crystal報告
8. 解除安裝歷史報告客戶端(HRC-7.0(1)SR5)。
9. 解除安裝期間，安裝程式會請求獲得安裝某些檔案的許可權。按一下**Yes**檢視此類訊息。
10. 如果解除安裝後未執行重新啟動，請重新啟動電腦。
11. 重新安裝Historical Reporting客戶端。
12. 註冊DLL。選擇**開始>運行**，然後鍵入**cmd**。導航到System32目錄`cd C:\Windows\System32`。鍵入**regsvr32 craxdr.dll**，然後按enter鍵。鍵入**regsvr32 crviewer.dll**，然後按enter鍵。退出命令提示符。



13. 啟動歷史報告客戶端。
線到Unified CCX資料庫以設定Crystal報告和生成自定義報告，請參閱[為Cisco Unified CCX建立自定義歷史報告](#)。 **注意：**要瞭解如何連

錯誤：篩選器引數值的數量超過了VB清單框可容納的最大條目 (32765)

當您嘗試運行「按呼叫CCDR進行詳細呼叫」報告時，將出現此彈出消息，且「歷史報告」將變得無響應。

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.

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtg06706](#)(僅限[註冊](#)客戶)。

解決方案

為了解決此問題，請限制查詢向VB框中拉取小於32765個條目。請完成以下步驟：

1. 在安裝「歷史報表」客戶端的PC上，導航至c:\Cisco UCCX歷史報表\報表模板\<language>。
2. 開啟ICD_Detailed_Call_CSQ_Agent_en_us.xml。用本地語言替換en_us。
3. 找到<SQL>SELECT distinct callnumber FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>行。
4. 將此行更改為<SQL>SELECT DISTINCT top 32000 callednumber FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>。
5. 找到<SQL>SELECT distinct originatordn FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>行。
6. 將此行更改為<SQL>SELECT distinct top 32000 originate FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>。

錯誤：此報表超出最大記錄數，因此被截斷

UCCX 8.x HR客戶端無法生成完整報告，並顯示以下錯誤消息：

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

[解決方案](#)

之所以會出現此問題，是因為當報告大小超過最大限制10kb時，該報告會被截斷，而且不會顯示「截斷結束時間」之後的資料。如需可能的修正程式，請參閱Cisco錯誤ID [CSCti90729](#)(僅限註冊客戶)。

[意外錯誤：退出](#)

您最近已升級到UCCX 8.5。下載並安裝HRC後，您將收到以下錯誤：。這種情況在Windows Vista 32位和Windows 7 64位上都會發生。

[解決方案](#)

「歷史報表」客戶端使用Windows輔助登入服務。當座席或主管使用自己的帳戶登入PC時，它使用此命令來運行CiscoHistRptUsr的軟體。該服務在按一下右鍵可執行文件時為您提供了「運行方式」選項。完成以下步驟即可解決問題：

1. 前往Run並輸入Services.msc
2. 確保Secondary Logon服務顯示為已啟動。
3. 如果服務正在運行，請按一下右鍵歷史報告客戶端(HRC)，然後選擇。

[無法登入到HRC客戶端](#)

嘗試登入到HRC客戶端時，收到以下錯誤消息：

Unable to establish connection to database with the error 5051

[解決方案](#)

以PC使用者身份登入，然後完成以下步驟以解決問題：

1. 通過按一下右鍵執行檔，選擇**運行方式**並選擇一個域管理員帳戶來安裝HRC（如果以域管理員身份登入，則無需執行此操作）。
2. 通過安裝程式完成步驟，然後重新啟動PC。
3. 以域管理員身份登入，並通過Windows管理將使用者設置為超級使用者。
4. 註銷並以PC使用者身份登入。
5. 在案頭上手動建立兩個快捷方式（一個用於HRC，另一個用於HRC排程程式）：HRC執行檔位於c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports目錄中。按一下右鍵CiscoAppReports.exe並傳送到案頭。HRC計畫程式執行檔位於目錄c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler中。按一下右鍵ReportScheduler.exe並傳送到案頭。排程程式自動啟動後，可以將其新增到「啟動」資料夾C:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup中，或者拖放到Start > All Programs > StartUp中。

HRC篩選器在重新命名CSQ、技能、團隊或資源時不區分大小寫

當您嘗試從思科歷史報告客戶端執行歷史報告時，將返回錯誤。此外，當您嘗試按「資源」、「技能」、「資源組」、「CSQ」或「團隊」進行篩選時，「歷史報表客戶端」可能會顯示以下錯誤：

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

解決方案

當您將CSQ、技能、資源、資源組或團隊重新命名為具有不同案例的相同名稱時，會出現此問題。

因此，「歷史報告客戶端」可能無法根據舊名稱或重新命名的CSQ/技能/團隊/資源名稱檢索歷史資料，除非使用者選擇舊名稱和新名稱作為篩選器引數的「選定值」。如果用不同的大小寫多次重新命名或重新建立CSQ、技能、資源、資源組或團隊，則試圖按「歷史報表客戶端」中的該對象型別進行篩選可能會導致應用程式崩潰。

生成報表時，同時選擇舊名稱和重新命名/重新建立的名稱作為篩選器引數（技能、CSQ、資源、資源組或團隊）的**Selected Values**。這一點記錄在Cisco錯誤ID [CSCty0886](#)中（僅限[註冊](#)客戶）。

錯誤：運行歷史報表時「時區字串無效」

運行歷史報告時，如果選擇了任何歷史報告在電腦的本地時間運行，則會顯示此錯誤消息：

```
La cadena de zona horaria no es valida
```

這一資訊意味著：

```
The timezone string is not valid
```

如果在具有西班牙語區域設定的電腦上安裝了Windows作業系統，則會出現此問題。

解決方案

解決方法是將Windows作業系統安裝在使用英語語言環境的電腦上，或以世界協調時間(UTC)運行歷史報告。

相關資訊

- [Cisco Unified Contact Center Express:無法生成歷史報告](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express升級 — 歷史報告外掛](#)
- [IPCC Express常見問題的歷史報告](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)