

UC3 软件常见问题处理方案

一.安装软件时进度条卡住不走了怎么办?

--- 打开任务管理器,将 setupre.exe 此进程结束即可。

二.登陆软件时提示"无法打开请求中的 UC3 数据库"或""数据库 UC3 已存在""

--- 1.开始-程序-北恩 UC3-数据工具-分离数据库,提示点确定;

2.开始-程序-北恩 UC3-数据工具-附加数据库;

PS:WIN7/8下若不是以 Administator 登陆电脑的,分离和附加数据库时需点击右键-以管理员身份运行,否则会提示用户登录失败

三. 登陆软件时提示 "Sa 用户登录失败"

---开始-程序-UC3-打开配置数据库,选择 WINDOWS NT 集成安全设置登录,确定。若还 无法解决,打开配置数据库,选择以指定的用户名和密码,用户名为 sa,密码清空,打钩允 许保存密码,确定。

以上操作都无法解决的话,需要重新卸载 SQL 数据库重新安装,可参考第四个问题。

四.登陆软件时提示"SQL不存在或拒绝访问"?

若是共享版客户端

- 1. 先检查服务器端电脑是否有开机, 服务器端 UC3 是否能正常登陆;
- 2. 客户端电脑能否正常访问到服务器电脑(IP 是否能 PING 通),可在开始-运行-输入\\ 服务器 IP 地址或者计算机名,回车

若是单机版或者服务器端按下面操作

先在开始-程序-启动-服务管理器,看能否启动,若不能启动或没有服务管理器可按下面操 作

---1.开始-运行-输入 regedit,回车,进入注册表编辑界面,打开 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft 此目录下,如发现名称中含 "SQL"的文件 全部右键删除,如 Microsoft SQL Server, MSSQLServer, SQLREGIS等;

(一定要全部删完,勿遗漏!)



2.接着找到 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Session Manager 此文件,找到后点击一下不要点开,在右边界面中删除 PendingFileRenameOperations 此项,如没有此项最好,操作完后关闭注册表界面;

3.打开计算机或者我的电脑 C 盘,如有"MSDE"此文件夹,则删除掉,若提示正在使用无法删除,打开任务管理器把所有 SQL 的进程结束掉,如还是不行重启电脑后再删除;

4.打开 C 盘 C:\Program Files (WIN7 或 WIN8 可能是 C:\Program Files (X86)),若此 目录下名称中有含 "SQL" 的文件,一并删除

5.重新安装 UC3.

五.WIN7/8系统下安装软件提示兼容性问题

---提示兼容性问题的时候,点击运行程序即可(WIN8点击运行程序而不获取帮助),千 万不要点取消!

六.安装软件或数据库时提示"实例名称无效"

---表示数据库已安装,关闭提示后继续安装即可,可依次打开:开始-程序-启动-服务管理器,看是否启动,如提示""UC3数据库已存在"",则按下面操作

--- 1.开始-程序-北恩 UC3-数据工具-分离数据库,提示点确定;

2.开始-程序-北恩 UC3-数据工具-附加数据库;

PS:WIN7/8下若不是以 Administator 登陆电脑的,分离和附加数据库时需点击右键-以管理员身份运行,否则会提示用户登录失败

七.多台电脑共享资料的情况下,客户端无法连接到服务器

---1.检查局域网络是否建立好,即是否在同一个 IP 子网段内,可在服务器电脑建立一个共 享文件夹,看客户端电脑是否能访问来检测,如无法访问请网上百度查找方法或联系相关 技术人员解决

2.网络问题处理好后,客户端电脑上操作:开始-程序-UC3-打开配置数据库,上面填服 务器电脑的电脑名或者 IP 地址,确定

八.导入客户资料时提示"没有安装 EXCEL"

---不兼容 WPS 或者精简版 OFFICE 软件,请安装 OFFICE 2003 或者完整版的 2007

九.录音如何统一保存到服务器或者一台电脑上?

UC3 下载地址: www.hion.cn 技术服务电话: 400-8121-333 在线技术支持: 1319850974



- --- 1、录音路径可以设置为本机路径,比如 D:\Record;
 - 2、录音路径也可以设置在服务器或者一台可以访问到的电脑上,步骤如下:
 - a、在服务器或者一台可以访问到的电脑任一磁盘上建立录音文件夹,比如 Record;
 - b、Record 文件夹上点右键菜单共享,并且设置权限为完全控制;

c、在 UC3 软件,设置,录音留言设置,录音路径输入<u>\服务器 IP 或服务器名</u> \Record,保存即可。

- 3、留言路径的设置方法与录音路径设置方法相同;
- 4、测试客户端能否访问到服务器或者一台电脑上录音路径的方法,把路径(如 \\192.168.0.241\Record)复制到我的电脑地址栏回车,如果可以打开说明设置正确。
- 十.共享后,普通管理员或者普通员工无法查看其它人员资料
- --- 员工管理里边双击员工,权限设置,看是否有权限看到。
- 十一.如何批量删除 (转移类别或归属)客户资料?
- ---1.整类删除:客户资料界面左边类别上点击右键-删除类客户

2. 多选批量删除(转移):客户资料界面右边表格,点住左边箭头往下拉可多选(也可按 CTRL 多选,类似 EXCEL 表格操作),然后右键-客户资料处理-删除客户(转移类别或归属)

十二.软件左下角显示已断开 /软件点击摘挂机没有反应

---检查话机数据线是否已连接到电脑,如已连接则换个 USB 插口连接试一下

十三.在 UC3 软件中播放录音没有声音

---1.XP 系统:电脑桌面右下角音量图标上点击右键-调整音频属性-音频,录音设备需要设置成 HION USB PHONE,如果需要用电话耳机听录音,那么播放设备也设置成 HION USB PHONE,否则播放设备设置成其他的;

2.WIN7/8 系统:电脑桌面右下角音量图标上点击右键-录音设备,把 HION USB PHONE 设置成默认设备,如果需要用电话耳机听录音,那么在播放设备把 HION USB PHONE 设置成默认设备,否则播放设备设置成其他的作为默认设备;

以上操作设置后重新打个电话测试一下是否正常,如还不正常则按以下操作处理:



- 1. 我的电脑上右键管理,设备管理器,声音视频和游戏控制器下面 USB AUDIO DEVICE 上面右键卸载(WIN7/8的话是卸载 HION USB PHONE 这个)
- 2. 然后,重新启动计算机,启动之后,再打个电话测试,看是否正常。

十四.安装 UC3 时提示 Windows installer 无法启动

---http://jingyan.baidu.com/article/59a015e3a0b207f795886558.html,按照此网站链接 方法操作即可,也可以百度搜索。

十五.软件中播放录音时提示"录音文件不存在"

--- 1.是否有设置开启通话录音功能

2.是否有设置录音共享,参照第10点处理

十六.WIN8系统下,在UC3软件中无法输入文字,出现问号

---http://jingyan.baidu.com/article/a378c96081de43b328283015.html,按照此链接步骤 删除自带输入法,然后重新安装一个其他输入法。

十七.如何设置局域网共享 UC3 软件数据?

---在局域网内,以一台电脑主机做服务器端,其他电脑做客户端,都需先安装好 UC3 软件,在客户端电脑能够正常访问到服务器主机的情况下(参照第七点问题处理),在客户端电脑按一下操作配置连接到服务器

开始-程序-UC3-打开配置数据库,上面填服务器电脑的电脑名或者 IP 地址,确定

十八.客户端电脑访问服务器电脑提示无权限

在服务器端电脑按以下操作

1. 开始-运行-输入 gpedit.msc-回车,进入"本地组策略编辑器"



2.打开进入到以下界面,双击"拒绝从网络访问这台计算机",将里边的内容全部删

文件(F) 操作(A) 查看(V)	帮助(H)	
Þ 🔿 🎽 📊 🗶 🗐 🛓	🛛 🖬	
了本地计算机 策略	余略 ^	安全设置
🛃 计算机配置	11111111111111111111111111111111111111	
▷ 🧰 软件设置 ◢ 🚞 Windows 设置	圆 从扩展坞上取下计算机	Administrators,Us_
	圆 从网络访问此计算机	Everyone,Adminis
▷ 🧾 域名解析策略	圆 从远程系统强制关机	Administrators
📓 脚本(启动/关机)		LOCAL SERVICE,A
▷ 💼 已部署的打印机		LOCAL SERVICE,A
	■ 100 关闭系统	Administrators,Us
	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Administrators
	圆 还原文件和目录	Administrators,Ba
	△————————————————————————————————————	Administrators
	圆 将工作站添加到域	
 ▶ ² 高级安全 Windox ■ 网络列表管理器律 	ndox 题 拒绝本地登录	Guest
	器会 题 拒绝从网络访问这台计算机	
▷ 🎬 公钥策略		
▷ ○ 软件限制策略	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
> 📔 应用程序控制	策略 圆 拒绝作为批处理作业登录	
> 🛃 IP 安全策略	,在: 圆 配置文件单个进程	Administrators
🕨 📔 高级审核策略	福置 🗸 🔛 配置文件系统性能	Administrators,NT
m	• •	I

3.以下界面,双击"网络访问:本地账户的共享和安全模型",设置成"经典-对本地账户进行身份验证



]助(H)	
	安全设置 4
圆 网络安全: 限制 NTLM: 审核传入 NTLM 流量	没有定义
圆 网络安全: 限制 NTLM: 审核此域中的 NTLM 身份验证	没有定义
圆 网络安全: 限制 NTLM: 添加此域中的服务器例外	没有定义
圆 网络安全: 限制 NTLM: 为 NTLM 身份验证添加远程服务器	没有定义
圆 网络安全: 允许 LocalSystem NULL 会话回退	没有定义
圆 网络安全: 允许本地系统将计算机标识用于 NTLM	没有定义
圆 网络安全: 允许对该计算机的 PKU2U 身份验证请求使用联	没有定义
圆 网络安全: 在超过登录时间后强制注销	已禁用
圆 网络安全:在下一次更改密码时不存储 LAN 管理器哈希值	已启用
圆网络访问:本地帐户的共享和安全模型	经典 - 对本地
圆 网络访问:不允许 SAM 帐户的匿名枚举	已启用
圆 网络访问:不允许 SAM 帐户和共享的匿名枚举	已禁用
圆 网络访问:不允许存储网络身份验证的密码和凭据	已禁用
圆 网络访问: 将 Everyone 权限应用于匿名用户	已禁用
圆 网络访问: 可匿名访问的共享	没有定义
圆 网络访问:可匿名访问的命名管道	
圆 网络访问:可远程访问的注册表路径	System\Curre
1 圆 网络访问:可远程访问的注册表路径和子路径	Svstem\Curre
	Bbi(H) 第時 第二

4. 和第 3 点同样目录下,双击账户:使用空密码的本地账户只允许进行控制台登陆",设置成"已禁用

n



L. 4 邓祖策略編複音		
文件(F) 操作(A) 查看(V) 幕	助(H)	
🗢 🔿 🙋 📅 🔀 🗎	? 🖬	
本地计算机 策略	策略	安全设置
🚑 计算机配置	圆 用户帐户控制:用于内置管理员帐户的管理员批准模式	已禁用
▷ 🧾 软件设置	圆 用户帐户控制: 允许 UIAccess 应用程序在不使用安全桌面	已禁用
⊿ 📔 Windows 设置	圆 用户帐户控制: 只提升签名并验证的可执行文件	已禁用
▷ 🞽 域名解析策略	圆 域成员:对安全通道数据进行数字加密(如果可能)	已启用
□ 脚本(启动/关机)	🐻 域成员: 对安全通道数据进行数字加密或数字签名(始终)	已启用
	圆 域成员:对安全通道数据进行数字签名(如果可能)	已启用
	圆 域成员: 计算机帐户密码最长使用期限	30天
	圆 域成员:禁用计算机帐户密码更改	已禁用
	圆 域成员:需要强(Windows 2000 或更高版本)会话密钥	已启用
	圆 域控制器: LDAP 服务器签名要求	没有定义
▶ 🔂 安全选项	圆 域控制器: 拒绝计算机帐户密码更改	没有定义
▷ Carter Strate Strat	圆 域控制器: 允许服务器操作者计划任务	没有定义
📔 网络列表管理器等	圆 帐户: 管理员帐户状态	不适用
▷ 🧮 公钥策略	圆 帐户:来宾帐户状态	不适用
▷ 🧾 软件限制策略	📓 帐户: 使用空密码的本地帐户只允许进行控制台登录	已禁用
▷ 🧰 应用程序控制策略	圆 帐户: 重命名来宾帐户	Guest [≡]
▷ 🛃 IP 安全策略,在	圆 帐户: 重命名系统管理员帐户	Administrato
▷ 🧮 高级审核策略配置		-

WIN7/8系统下如以上操作后扔无法访问,则再进行以下设置:

开始-控制面板-用户账户-管理其他账户-开始 GUEST 来宾用户。

以下是 WIN7/8 的界面, XP 同理