



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 Administrator 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 Administrator 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.检查局域网是否建立好，即是否在同一 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？



--- 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 \\服务器 IP 或服务器名 \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

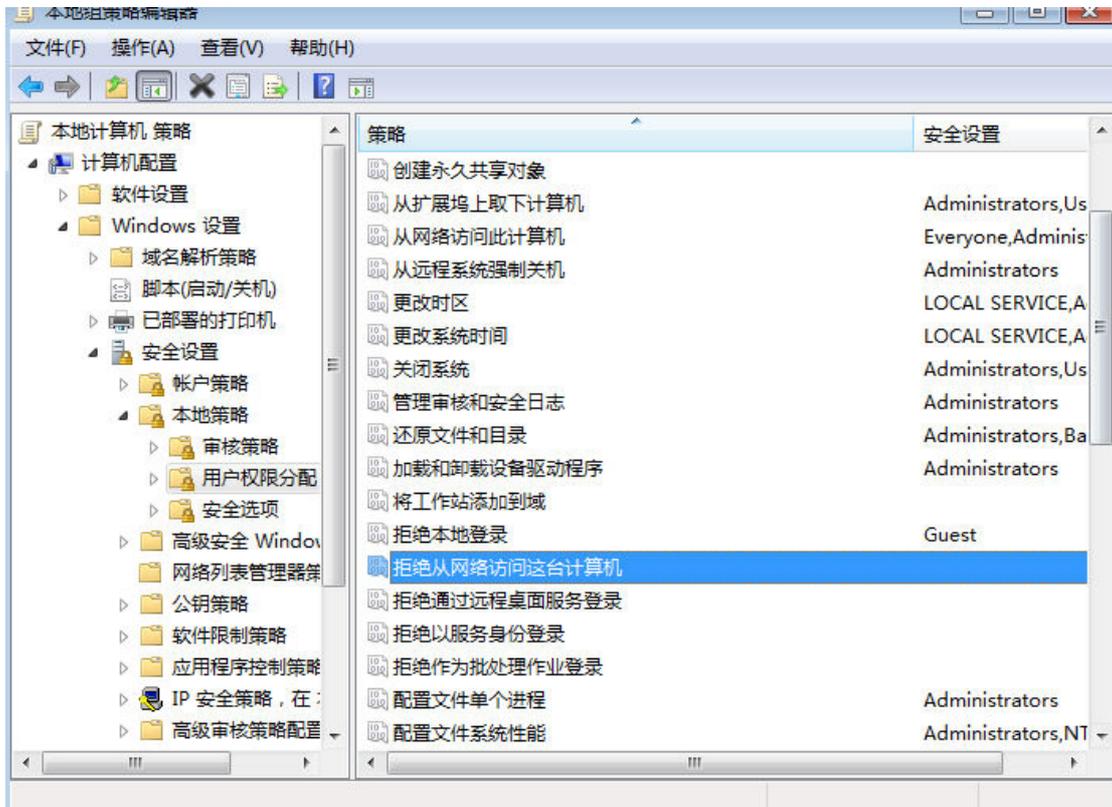
十八.客户端电脑访问服务器电脑提示无权限

在服务器端电脑按以下操作

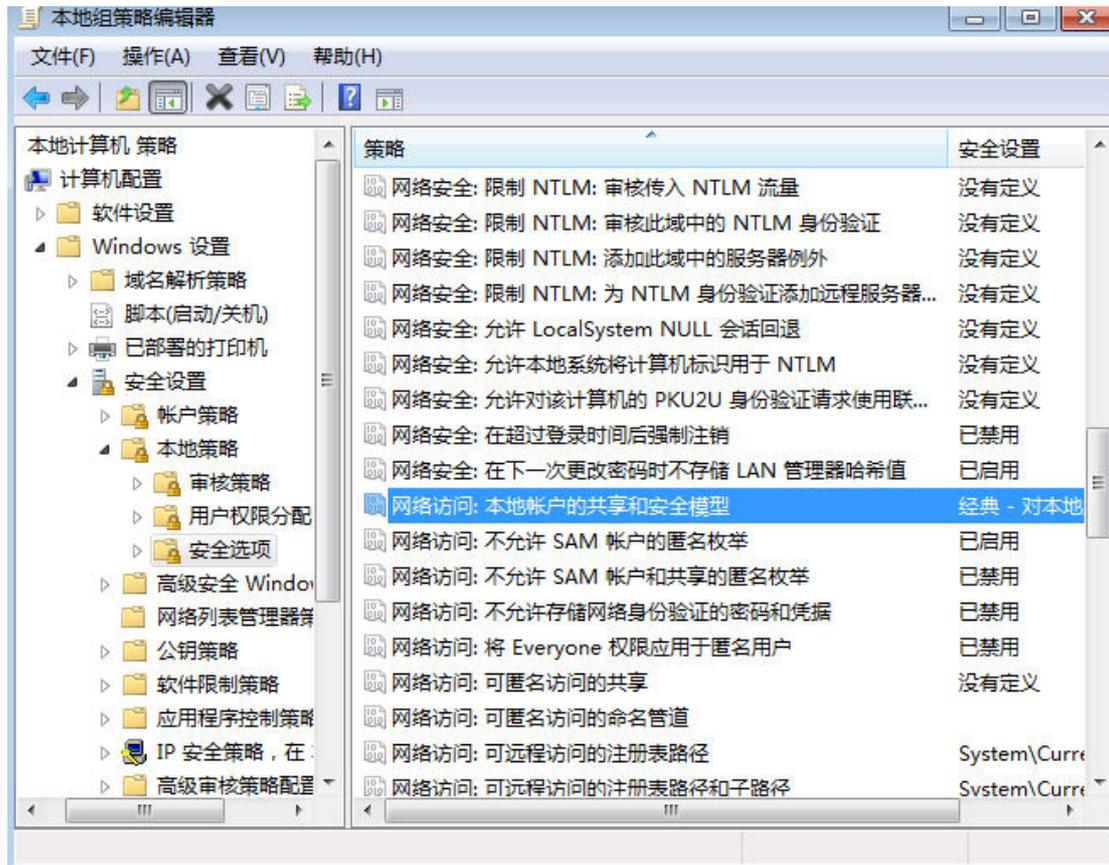
1. 开始-运行-输入 gpedit.msc-回车，进入“本地组策略编辑器”



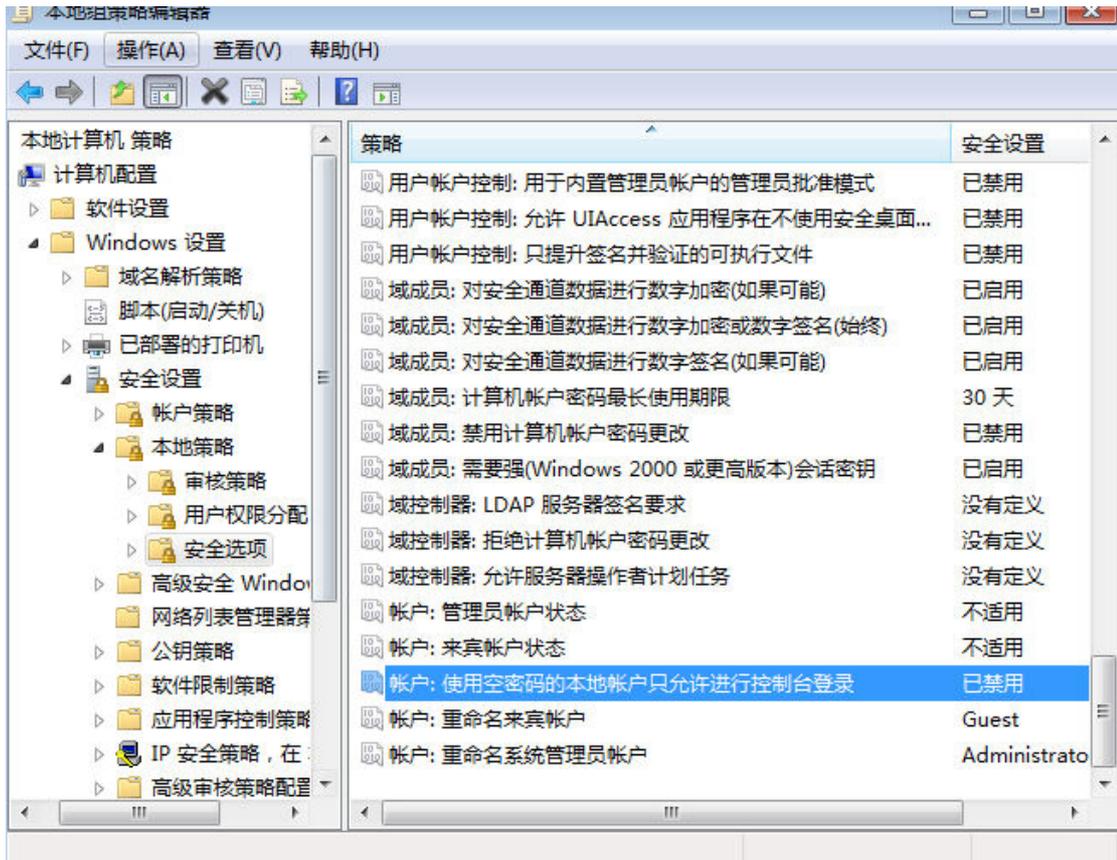
2.打开进入到以下界面，双击“拒绝从网络访问这台计算机”，将里边的内容全部删除，应用，确定；



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”



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”



WIN7/8 系统下如以上操作后仍无法访问，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