

# ريارات لا ليمع مدختسم لوخد ليجست لشف (HRC) ةيخيرات لا

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[خطأ: غير مقترن باتصال SQL Server موثوق به](#)

[الحل](#)

[رسالة الخطأ: حدث خطأ أثناء محاولة الاتصال بخادم ويب](#)

[الحل 1](#)

[الحل 2](#)

[الحل 3](#)

[حدث الخطأ 5022 عند تشغيل عميل "التقارير التاريخية"](#)

[الحل](#)

[تتعذر تشغيل HRC](#)

[الحل](#)

[تتعذر تسجيل الدخول إلى عميل HRC](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## [المقدمة](#)

يناقش هذا المستند كيفية استكشاف أخطاء فشل تسجيل دخول المستخدم (HRC) وإصلاحها.

## [المتطلبات الأساسية](#)

### [المتطلبات](#)

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

### [المكونات المستخدمة](#)

لا يقتصر هذا المستند على إصدارات برامج ومكونات مادية معينة.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

راجع اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

### خطأ: غير مقترن باتصال SQL Server موثوق به

يفشل تسجيل دخول مستخدم "عميل التقارير التاريخية" (HRC) مع إحدى رسائل الخطأ هذه في السجل:  
Program files\Cisco UCCX History\hostname>CiscoAppReports<number>.log  
.Reports\Log

Not associated with a trusted SQL Server connection  
أو

Database connection to 'CRA\_DATABASE' failed due to  
[Microsoft][ODBC SQL Server Driver]  
(.'SQL Server>Login failed for user 'db\_cra'  
أو

Database connection to 'CRA\_DATABASE' failed due to  
[Microsoft][ODBC SQL Server Driver]  
SQL Server]Cannot open database requested in login]  
أو

.Database Connection Error | Failed to login to database (  
Ask your administrator to check the database user id and password  
.that is dynamically obtained from the application server  
أو

CHC-LOG\_SUBFAC-3-UNK:Login Error%  
An Error occurred while attempting |  
.to communicate with web server  
.Check your user id and password and try again  
(NO\_HISTORICAL\_REPORTING\_CAPABILITY)

أو

.Database Connection Error  
All available connections to database server are in use by other client  
machines. Please try again later and check the log file for error 5054  
قد تحدث هذه المشكلة لأي من هذين السببين:

- قد يكون المستخدم قد بدأ History Reporting Client مباشرة باستخدام ملف exe:.\Program Files\Cisco.UCCX History Reports
- تم تعيين مصادقة SQL Server إلى الوضع المختلط. من CRS 5.0 وما بعده، يكون الوضع الوحيد المعتمد لمصادقة SQL Server هو وضع Windows.

أنجزت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. ابدأ HRC إما من الاختصار المتوفر على سطح المكتب أو ابدأ < البرامج > تقارير Cisco CRS القديمة.
2. تأكد من تمكين خدمة تسجيل الدخول الثانوي على محطة العمل تحت ابدأ < إعدادات > لوحة التحكم < أدوات إدارية > خدمات. ملاحظة: يستخدم HRC خدمة تسجيل الدخول الثانوي إلى Windows. وهو يستخدم هذا الأمر لتشغيل البرنامج باستخدام CiscoHistRptUsr عند تسجيل دخول العميل أو المشرف إلى الكمبيوتر الشخصي باستخدام حسابه الخاص. هذه هي الخدمة التي تعطيك خيار تشغيل ك عند النقر بزر الماوس الأيمن على الملفات التنفيذية.
3. في حالة تعيين مصادقة SQL Server على الوضع المختلط، قم بتغييرها إلى وضع Windows: الدخول إلى نظام تشغيل الأجهزة الخادمة. اخترت بداية < برنامج > Microsoft SQL Server < مشروع مدير. اختر Microsoft SQL Server > SQL Servers. انقر بزر الماوس الأيمن فوق خادم CRSSQL، وانقر فوق خصائص. انتقل إلى علامة التبويب الأمان، واختر Windows فقط تحت المصادقة. وانقر فوق OK. ملاحظة: يمكنك تغيير وضع المصادقة إلى Windows فقط عن طريق تغيير وضع تسجيل الدخول إلى 1 تحت HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Microsoft SQL Server\CRSSQL\MSSQLServer\LoginMode. ملاحظة: للحصول على إعداد عالي التوفر (HA)، يلزمك تغيير المصادقة لكل من خوادم SQL ضمن مجموعة خوادم SQL في مدير المؤسسة.
4. إذا كنت تستخدم MSDE، ارجع إلى [مقالة قاعدة معارف Microsoft](#) للاطلاع على الإجراء الخاص بتغيير وضع المصادقة.
5. لفتح منفذ TCP 4433 على جهاز الكمبيوتر الوكيل، قم إما بمحاولة تعطيل مكافحة الفيروسات على أي جدار حماية أو إضافة واستثناء لهذا المنفذ. راجع [دليل استخدام المنفذ لحلول إستجابة العملاء \(CRS\) من Cisco](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

## رسالة الخطأ: حدث خطأ أثناء محاولة الاتصال بخادم ويب

يفشل تسجيل دخول مستخدم HRC مع رسالة الخطأ هذه:

```
.Login Error An error occurred while attempting to communicate with web server
.Check your userid and password and try again
```

### الحل 1

أتمت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. انتقل إلى صفحة AppAdmin واختر أدوات < تقارير قديمة > تكوين المستخدم.
2. حدد مستخدم "التقارير التاريخية" الأول الخاص بك من القائمة المنسدلة، ثم انقر فوق التالي.
3. اختر IVR من العمود المثبت (يسار) وانقله إلى العمود المحدد (يمين). حدد ICD المحسن من العمود المثبت (على اليسار) وانقله إلى العمود المحدد (على اليمين).
4. طقطقة تحديث.
5. قم بإعادة تشغيل خدمة Cisco Tomcat.

### الحل 2

يمكن أن تحدث هذه المشكلة إذا كان اسم المستخدم/كلمة المرور الخاصة بالمستخدم الذي فشل تسجيل الدخول له تحتوي على أي حرف خاص مثل شرطة سفلية ( \_ )، ~، وما إلى ذلك. إذا كان الأمر كذلك، فقم بإزالة الحرف الخاص من اسم المستخدم/كلمة المرور لحل المشكلة.

### الحل 3

يمكن أن تحدث هذه المشكلة أيضا من قبل إعدادات الخادم الوكيل في مستعرض ويب. إذا تم تكوين الخادم الوكيل على مستعرض ويب PC، فأنت بحاجة إلى تعطيل نفس الإجراء لحل المشكلة.

## حدث الخطأ 5022 عند تشغيل عميل "التقارير التاريخية"

بعد تثبيت جديد ل UCCX 4.0(4)، يتم تلقي هذا الخطأ عند تشغيل عميل History Reports:

An Exception Error occurred. Application exiting. Check the log file for error 5022

### الحل

أنجزت هذا to steps in order to حلت هذا خطأ:

1. قم بإزالة تثبيت HRC من جهاز العميل.
2. قم بإجراء هذه الخطوات لإزالة تسجيل شبكات DLL يدويا: انقر فوق بدء < تشغيل < cmd. اكتب  
C:\Windows\System32. أصدر الأوامر التالية: craxdr.dll و crviewer.dll  
regsrv32 /u craxdr.dll  
regsrv32 /u crviewer.dll  
بالخروج من موجه الأوامر. احذف الملفات craxdr.dll و crviewer.dll من C:\Windows\System32.
3. سجل الدخول إلى صفحة AppAdmin. انتقل إلى الأدوات < المكون الإضافي وقم بتثبيت HRC.
4. قم بإجراء هذه الخطوات لتسجيل DLLs يدويا: انقر فوق بدء < تشغيل < cmd. اكتب  
regsrv32 craxdr.dll  
regsrv32 crviewer.dll  
أصدر الأوامر التالية: C:\Windows\System32

### يتعذر تشغيل HRC

لا يمكن لمستخدمي HRC تشغيل HRC بدون امتيازات المسؤول على الكمبيوتر الشخصي. عندما يحاول مستخدم HRC تسجيل الدخول إلى HRC، لا يتم تشغيله ويتم تلقي رسالة الخطأ .

### الحل

راجع إما معرف تصحيح الأخطاء من CSCto17789 Cisco (العملاء المسجلون فقط) أو CSCtn53212 (العملاء المسجلون فقط) للحصول على إصلاح ممكن.

### يتعذر تسجيل الدخول إلى عميل HRC

عند محاولة تسجيل الدخول إلى عميل HRC، يتم تلقي رسالة الخطأ هذه:

Unable to establish connection to database with the error 5051

### الحل

قم بتسجيل الدخول كمستخدم للكمبيوتر الشخصي، وأكمل الخطوات التالية لحل المشكلة:

1. لتثبيت HRC، انقر بزر الماوس الأيمن على الملف التنفيذي، وحدد تشغيل باسم، وحدد حساب مسؤول المجال (لا يكون ذلك ضروريا إذا تم تسجيل الدخول كمسؤول المجال).
2. أكمل الخطوات عبر المثبت، وأعد تشغيل الكمبيوتر.
3. قم بتسجيل الدخول كمسؤول مجال، ثم قم بتعيين المستخدم كمستخدم Power من خلال إدارة Windows.
4. قم بتسجيل الخروج، ثم قم بتسجيل الدخول كمستخدم للكمبيوتر.

5. قم بإنشاء اختصارين يدويا على سطح المكتب (أحدهما لـ HRC والآخر لـ HRC Scheduler): يوجد الملف التنفيذي لـ HRC في دليل C:\Program Files\Cisco UCCX History Reports. انقر بزر الماوس الأيمن فوق CiscoAppReports.exe، ثم قم بالإرسال إلى سطح المكتب. يوجد الملف التنفيذي لجدول HRC في C:\Program Files\Cisco UCCX History Reports\Scheduler Directory. انقر بزر الماوس الأيمن فوق ReportScheduler.exe، ثم قم بالإرسال إلى سطح المكتب. بمجرد أن يبدأ المجدول تلقائيا، يمكنك إضافته إلى مجلد البدء لأعلى (c:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup) أو قم فقط بالسحب والإفلات إلى Start > All Programs > StartUp.

## معلومات ذات صلة

- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعل اءانء مءمء نمة دختسمل معد ىوتحم مءدقتل ةرشبلا و  
امك ةقء نوك تنل ةللأل ةمچرتل لضفأ نأ ةظءالم ىءءمء. ةصاءلا مءءءل ب  
Cisco ةلءت. فرءم مچرتم امءقءم ةللأل ةءفارتءال ةمچرتل عم لاءلا وه  
ىل اءءءاد عوچرلاب ىصوءو تامچرتل هذه ةقءنء اهءءل وءسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارلا) ىلصلأل ىزىلچنءل دن تسمل