

Anmeldung beim Historical Reporting Client (HRC)-Benutzer fehlgeschlagen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Fehler: Nicht mit einer vertrauenswürdigen SQL Server-Verbindung verknüpft](#)

[Lösung](#)

[Fehlermeldung: Beim Versuch, mit einem Webserver zu kommunizieren, ist ein Fehler aufgetreten.](#)

[Lösung 1](#)

[Lösung 2](#)

[Lösung 3](#)

[Fehler 5022 beim Start des Clients für Verlaufsberichte](#)

[Lösung](#)

[HRC konnte nicht gestartet werden.](#)

[Lösung](#)

[Anmeldung beim HRC-Client nicht möglich](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird erläutert, wie Sie Fehler bei der Anmeldung beim Historical Reporting Client (HRC)-Benutzer beheben können.

Voraussetzungen

Anforderungen

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten

Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Fehler: Nicht mit einer vertrauenswürdigen SQL Server-Verbindung verknüpft

Die Anmeldung beim Historical Reporting Client (HRC)-Benutzer schlägt fehl, wenn eine der folgenden Fehlermeldungen im Protokoll angezeigt wird: <hostname>CiscoAppReports<number>.log ist im Verzeichnis .\Programme\Cisco UCCX Historical Reports\Logs verfügbar.

```
Not associated with a trusted SQL Server connection  
oder
```

```
Database connection to 'CRA_DATABASE' failed due to  
([Microsoft][ODBC SQL Server Driver]  
 [SQL Server]Login failed for user 'db_cra'.)  
oder
```

```
Database connection to 'CRA_DATABASE' failed due to  
([Microsoft][ODBC SQL Server Driver]  
 [SQL Server]Cannot open database requested in login  
oder
```

```
) 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.  
oder
```

```
%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)
```

oder

```
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
```

Dieses Problem kann aus einem der folgenden Gründe auftreten:

- Möglicherweise hat der Benutzer den Historical Reporting Client direkt mit der EXE-Datei gestartet: `.\Programmdateien\Cisco UCCX Verlaufsberichte`.
- Für die SQL Server-Authentifizierung wird der **gemischte Modus** festgelegt. Ab CRS 5.0 ist der einzige unterstützte Modus für die SQL Server-Authentifizierung der **Windows-Modus**.

Lösung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Problem zu beheben:

1. Starten Sie HRC entweder über die Verknüpfung auf dem Desktop oder **Start > Programme > Cisco CRS Historical Reports**.
2. Aktivieren Sie den sekundären Anmeldedienst auf der Workstation unter **Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Verwaltung > Dienste**. Hinweis: HRC verwendet den sekundären Windows-Anmeldedienst. Auf diese Weise wird die Software mit dem **CiscoHistRptUser** ausgeführt, wenn der Agent oder Supervisor über sein eigenes Konto beim PC angemeldet ist. Dieser Dienst bietet Ihnen die Option **Ausführen als**, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ausführbare Dateien klicken.
3. Wenn die SQL Server-Authentifizierung auf den **gemischten Modus** eingestellt ist, ändern Sie ihn in den **Windows-Modus**: Melden Sie sich beim Serverbetriebssystem an. Wählen Sie **Start > Programme > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager aus**. Wählen Sie **Microsoft SQL Server > SQL Server Group aus**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den **CRSSQL-Server**, und klicken Sie auf **Eigenschaften**. Öffnen Sie die Registerkarte **Sicherheit**, und wählen Sie **Windows Only** unter **Authentifizierung aus**. Klicken Sie auf **OK**. Hinweis: Sie können den Authentifizierungsmodus in **Windows Only** ändern, indem Sie den LoginMode unter `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Microsoft SQL Server\CRSSQL\MSSQLServer>LoginMode` in `1` ändern. Hinweis: Für eine HA-Konfiguration (High Availability) müssen Sie die Authentifizierung für beide SQL-Server unter der **SQL Server-Gruppe im Enterprise Manager** ändern.
4. Wenn Sie MSDE verwenden, finden Sie im [Microsoft Knowledge Base-Artikel](#) Informationen zum Ändern des Authentifizierungsmodus.
5. Um den TCP-Port 4433 auf dem Agent-PC zu öffnen, versuchen Sie entweder, den Virenschutz auf einer beliebigen Firewall zu deaktivieren, oder fügen Sie eine Ausnahme und eine Ausnahme für diesen Port hinzu. Weitere Informationen finden Sie im [Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) Port Utilization Guide](#).

Fehlermeldung: Beim Versuch, mit einem Webserver zu kommunizieren, ist ein Fehler aufgetreten.

Die Anmeldung beim HRC-Benutzer schlägt mit der folgenden Fehlermeldung fehl:

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

Lösung 1

Gehen Sie wie folgt vor, um das Problem zu beheben:

1. Rufen Sie die Seite AppAdmin auf, und wählen Sie **Tools > Historical Reporting > User Configuration** aus.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste Ihren ersten Benutzer für Verlaufsberichte aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
3. Wählen Sie **IVR** aus der Spalte **Installierte** (linke) aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt** (rechts). Wählen Sie **ICD Enhanced** aus der Spalte **Installed** (links) aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Selected** (rechts) (Ausgewählt).
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Starten Sie den Cisco Tomcat-Dienst neu.

Lösung 2

Dieses Problem kann auftreten, wenn der Benutzername/das Kennwort des Benutzers, für den die Anmeldung fehlgeschlagen ist, Sonderzeichen wie Unterstrich (_), ~ usw. enthalten. Wenn ja, entfernen Sie das Sonderzeichen aus dem Benutzernamen/Kennwort, um das Problem zu beheben.

Lösung 3

Dieses Problem kann auch durch die Proxyservereinstellungen im Webbrowser verursacht werden. Wenn der Proxyserver im Webbrowser des PCs konfiguriert ist, müssen Sie diesen deaktivieren, um das Problem zu beheben.

Fehler 5022 beim Start des Clients für Verlaufsberichte

Nach einer Neuinstallation von UCCX 4.0(4) wird dieser Fehler beim Start des Clients für Verlaufsberichte angezeigt:

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

Lösung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diesen Fehler zu beheben:

1. Deinstallieren Sie HRC vom Client-Computer.
2. Gehen Sie wie folgt vor, um die Registrierung der DLLs manuell zu entfernen: Klicken Sie auf **Start > Ausführen > cmd**. Geben Sie **C:\Windows\System32** ein. Geben Sie folgende Befehle ein: **regsvr32 /u craxdr.dll** **regsvr32 /u crviewer.dll** Beenden Sie die Eingabeaufforderung. Löschen Sie die Dateien **craxdr.dll** und **crviewer.dll** aus **C:\Windows\System32**.
3. Melden Sie sich bei der Seite **AppAdmin** an. Gehen Sie zu **Extras > Plug-in** und installieren Sie HRC.
4. Führen Sie folgende Schritte aus, um die DLLs manuell zu registrieren: Klicken Sie auf **Start > Ausführen > cmd**. Geben Sie **C:\Windows\System32** ein. Geben Sie folgende Befehle ein: **regsvr32 craxdr.dll** **regsvr32 crviewer.dll**

HRC konnte nicht gestartet werden.

HRC-Benutzer können HRC nur mit Administratorrechten auf dem PC starten. Wenn ein HRC-Benutzer versucht, sich bei HRC anzumelden, wird er nicht gestartet, und die Fehlermeldung konnte nicht gestartet werden angezeigt.

Lösung

Eine mögliche Lösung finden Sie unter [CSCto17789](#) (nur [registrierte](#) Kunden) oder [CSCtn53212](#) (nur [registrierte](#) Kunden).

Anmeldung beim HRC-Client nicht möglich

Bei der Anmeldung beim HRC-Client wird folgende Fehlermeldung ausgegeben:

Unable to establish connection to database with the error 5051

Lösung

Melden Sie sich als Benutzer des PCs an, und führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Problem zu beheben:

1. Um HRC zu installieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die ausführbare Datei, wählen Sie **Ausführen als**, und wählen Sie ein Domänenadministrator-Konto aus (dies ist nicht erforderlich, wenn Sie als Domänenadministrator angemeldet sind).
2. Führen Sie die Schritte durch das Installationsprogramm aus, und starten Sie den PC neu.
3. Melden Sie sich als Domänenadministrator an, und stellen Sie den Benutzer über Windows Management als **Power User** ein.
4. Melden Sie sich ab, und melden Sie sich als PC-Benutzer an.
5. Erstellen Sie manuell zwei Verknüpfungen auf dem Desktop (eine für HRC und eine für HRC Scheduler): Die ausführbare Datei HRC befindet sich im Verzeichnis **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **CiscoAppReports.exe**, und senden Sie diese an den Desktop. Die ausführbare Datei HRC Scheduler befindet sich im Verzeichnis **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **ReportScheduler.exe**, und senden Sie diese an den Desktop. Sobald der Scheduler automatisch startet, können Sie ihn zum Startordner (**c:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup**) hinzufügen oder einfach per Drag-and-Drop zu **Start > Alle Programme > Start**.

Zugehörige Informationen

- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)