

# El ingreso del usuario al sistema del cliente de informes históricos (HRC) falla

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error: No asociado a una conexión de confianza del SQL Server](#)

[Solución](#)

[Mensaje de error: Un error ocurrió mientras que intentaba comunicar con el servidor Web](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Solución 3](#)

[Error 5022 al iniciar al cliente de los informes históricos](#)

[Solución](#)

[Incapaz de iniciar el HRC](#)

[Solución](#)

[Incapaz de iniciar sesión al cliente HRC](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento explica cómo resolver problemas de fallas de registro de usuario en el Cliente de informes históricos (HRC).

## prerrequisitos

### Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Error: No asociado a una conexión de confianza del SQL Server

El ingreso del usuario al sistema del cliente de informes históricos (HRC) falla con uno de estos el mensaje de error en el registro: `<hostname>CiscoAppReports<number>.log` que está disponible en la ubicación. `\ Archivos de programa \ informes históricos \ registros de Cisco UCCX.`

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

Or

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

Or

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

Or

```
) 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.
```

Or

```
%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)
```

Or

```
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
```

Este problema puede suceder debido a cualquiera de estas razones:

- El usuario pudo haber comenzado al cliente de informes históricos directamente con el archivo del `.exe`: `. \ Archivos de programa \ informes históricos de Cisco UCCX.`

- La autenticación de servidor SQL se fija al **modo mezclado**. De CRS 5.0 y hacia adelante, el único modo soportado para la autenticación de servidor SQL es **modo de Windows**.

## Solución

Realice estos pasos para resolver el problema:

1. Comience el HRC o del acceso directo disponible en el escritorio o **Start > Programs > los informes históricos de Cisco CRS**.
2. Asegurese habilitar el servicio secundario del inicio en el puesto de trabajo bajo el **Start (Inicio) > Settings (Configuración) > Control Panel (Panel de control) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)**. **Nota:** El HRC utiliza el servicio secundario del inicio de Windows. Utiliza esto para funcionar con el software con el **CiscoHistRptUsr** cuando registran al agente o al supervisor en el PC con su propia cuenta. Éste es el servicio que le da el **funcionamiento como** opción cuando usted hace clic con el botón derecho del ratón en el ejecutables.
3. Si la autenticación de servidor SQL se fija al **modo mezclado**, cámbielo al **modo de Windows**: Inicie sesión al sistema operativo del servidor. Elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**. Elija el **Microsoft SQL servers > el grupo de SQL Server**. Haga clic con el botón derecho del ratón el servidor **CRSSQL**, y haga clic las **propiedades**. Vaya a la **ficha de seguridad**, y elija **Windows solamente** bajo **autenticación**. Click OK. **Nota:** Usted puede cambiar al modo de autenticación a **Windows solamente** cambiando el LoginMode a **1** bajo el `HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Microsoft \ Microsoft SQL server \ CRSSQL \ MSSQLServer \ LoginMode`. **Nota:** Para (HA) haber puesto de gran disponibilidad, usted necesita cambiar la autenticación para ambos SQL separa bajo **grupo de SQL Server** en el **administrador de empresa**.
4. Si usted utiliza el MSDE, refiera al [artículo de la base de conocimiento de Microsoft](#) para que el procedimiento cambie al modo de autenticación.
5. Para abrir el puerto TCP 4433 en el agente PC, para intentar inhabilitar el antivirus en cualquier Firewall o para agregar y una excepción para este puerto. Refiera a la [guía de la utilización de puertos de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco \(CRS\)](#) para más información.

## Mensaje de error: Un error ocurrió mientras que intentaba comunicar con el servidor Web

El ingreso del usuario al sistema HRC falla con este mensaje de error:

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

### Solución 1

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Van a la página de AppAdmin y eligen las **herramientas > la información > la configuración de usuario históricas**.

2. Seleccione a su primer usuario histórico de la información de la lista desplegable, después haga clic **después**.
3. Elija el **IVR de la columna (dejada) instalada** y muévelo a la columna (derecha) **seleccionada**. Seleccione el **ICD aumentado de la columna (dejada) instalada** y muévelo a la columna (derecha) **seleccionada**.
4. Haga clic en **Update** (Actualizar).
5. Recomience servicio Tomcat de Cisco.

## Solución 2

Este problema puede suceder si el nombre de usuario/la contraseña del usuario para quien el login fallado contiene cualquier carácter especial como el caracter de subrayado (\_), ~, del etc. si es así quite el carácter especial del nombre de usuario/de la contraseña para resolver el problema.

## Solución 3

Este problema se puede también causar por las configuraciones del servidor alternativo en el buscador Web. Si el servidor proxy se configura en el buscador Web PC, usted necesita inhabilitar lo mismo para resolver el problema.

## Error 5022 al iniciar al cliente de los informes históricos

Después de una instalación desde el inicio de UCCX 4.0(4), se recibe este error al iniciar al cliente de los informes históricos:

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

## Solución

Realice estos pasos para resolver este error:

1. Desinstale el HRC de la máquina de cliente.
2. Realice estos pasos para desregistrar manualmente los DLL:Haga clic el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar) > cmd**. Teclee **C:\Windows\System32**. Ejecute estos comandos: **regsvr32 /u craxdr.dll** **regsvr32 /u crviewer.dll** Salga del indicador de comando. Borre el **craxdr.dll** y el **crviewer.dll** files de C:\Windows\System32.
3. Inicie sesión a la **página de AppAdmin**. Vaya al >Plug-in de las **herramientas** y instale el HRC.
4. Realice estos pasos para registrar manualmente los DLL:Haga clic el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar) > cmd**. Teclee **C:\Windows\System32**. Ejecute estos comandos: **regsvr32 craxdr.dll** **regsvr32 crviewer.dll**

## Incapaz de iniciar el HRC

Los usuarios HRC no pueden iniciar el HRC sin los privilegios admin en el PC. Cuando un usuario HRC intenta iniciar sesión al HRC, no inicia y se recibe el `incapaz de comenzar` el mensaje de

error.

## Solución

Refiera al Id. de bug Cisco [CSCto17789](#) ([clientes registrados solamente](#)) o a [CSCtn53212](#) ([clientes registrados solamente](#)) para un arreglo posible.

## Incapaz de iniciar sesión al cliente HRC

Al intentar iniciar sesión al cliente HRC, se recibe este mensaje de error:

Unable to establish connection to database with the error 5051

## Solución

Inicie sesión como el usuario del PC, y complete estos pasos para resolver el problema:

1. Para instalar el HRC, hacer clic con el botón derecho del ratón el **funcionamiento** ejecutable, selecto **como**, y seleccionar una cuenta del administrador de dominio (esto no es necesario si está abierta una sesión como el dominio admin).
2. Complete los pasos a través del instalador, y reinicie el PC.
3. Inicie sesión como dominio admin, y fije al usuario como **Usuario avanzado** a través de la Administración de Windows.
4. Termine la sesión, y inicie sesión como usuario de la PC.
5. Cree manualmente dos accesos directos en el escritorio (uno para el HRC y uno para el planificador de trabajos HRC): El HRC ejecutable está situado en el directorio de los **informes históricos de c:\Program Files\Cisco UCCX**. Haga clic con el botón derecho del ratón **CiscoAppReports.exe**, y envíelo al escritorio. El planificador de trabajos HRC ejecutable está situado en el directorio de los **informes históricos \ del planificador de trabajos de c:\Program Files\Cisco UCCX**. Haga clic con el botón derecho del ratón **ReportScheduler.exe**, y envíelo al escritorio. Una vez que el planificador de trabajos comienza automáticamente, usted puede agregarlo al comienzo encima de la carpeta (**<username> \ menú Inicio \ programas \ lanzamiento de c:\Documents and Settings\** o apenas del arrastrar y soltar **para comenzar > todos los programas > lanzamiento**).

## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)