

Login utente HRC (Historical Reporting Client) non riuscito

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Errore: Non associato a una connessione SQL Server attendibile](#)

[Soluzione](#)

[Messaggio di errore: Errore durante il tentativo di comunicazione con il server Web](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Soluzione 3](#)

[Errore 5022 durante l'avvio del client dei report cronologici](#)

[Soluzione](#)

[Impossibile avviare HRC](#)

[Soluzione](#)

[Impossibile accedere al client HRC](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi agli errori di accesso degli utenti di HRC (Historical Reporting Client).

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

[Componenti usati](#)

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Errore: Non associato a una connessione SQL Server attendibile

L'accesso utente a HRC (Historical Reporting Client) non riesce e nel log viene visualizzato uno dei seguenti messaggi di errore: <hostname>CiscoAppReports<number>.log disponibile nel percorso .\Programmi\Cisco UCCX Historical Reports\Loggs.

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

O

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

O

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

O

```
) 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.
```

O

```
%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)
```

O

```
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
```

Il problema può verificarsi per una delle seguenti ragioni:

- È possibile che l'utente abbia avviato il client di report cronologico direttamente con il file exe:
.\Programmi\Report cronologici di Cisco UCCX.

- L'autenticazione di SQL Server è impostata sulla **modalità mista**. Da CRS 5.0 in poi, l'unica modalità supportata per l'autenticazione di SQL Server è **Windows**.

Soluzione

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Avviare HRC dal collegamento disponibile sul desktop o **Start > Programmi > Report cronologici CRS Cisco**.
2. Assicurarsi di abilitare il servizio di accesso secondario sulla workstation in **Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Strumenti di amministrazione > Servizi**. Nota: HRC utilizza il servizio di accesso secondario di Windows. Viene utilizzato per eseguire il software con **CiscoHistRptUser** quando l'agente o il supervisore ha effettuato l'accesso al PC con il proprio account. Questo è il servizio che fornisce l'opzione **Esegui come** quando si fa clic con il pulsante destro del mouse sugli eseguibili.
3. Se l'autenticazione di SQL Server è impostata sulla **modalità mista**, passare alla **modalità Windows**: Accedere al sistema operativo del server. Scegliere **Start > Programmi > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**. Scegliere **Microsoft SQL Server > Gruppo SQL Server**. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul server **CRSSQL** e scegliere **Proprietà**. Andare alla scheda **Protezione** e scegliere **Solo Windows** in **Autenticazione**. Fare clic su **OK**. Nota: è possibile modificare la modalità di autenticazione in **Solo Windows** impostando **LoginMode** su **1** in `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Microsoft SQL Server\CRSSQL\MSSQLServer>LoginMode`. Nota: per l'installazione di High Availability (HA), è necessario modificare l'autenticazione per entrambi i server SQL nel **gruppo SQL Server** in **Enterprise Manager**.
4. Se si utilizza MSDE, fare riferimento all'[articolo](#) della [Microsoft Knowledge Base](#) per la procedura di modifica della modalità di autenticazione.
5. Per aprire la porta TCP 4433 sul PC dell'agente, provare a disabilitare l'antivirus su qualsiasi firewall o aggiungere un'eccezione per questa porta. Per ulteriori informazioni, consultare la [Guida all'utilizzo delle porte delle soluzioni Cisco Customer Response Solutions \(CRS\)](#).

Messaggio di errore: Errore durante il tentativo di comunicazione con il server Web

Accesso utente HRC non riuscito con questo messaggio di errore:

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

Soluzione 1

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Andare alla pagina AppAdmin e scegliere **Strumenti > Report cronologici > Configurazione utente**.
2. Selezionare il primo utente per la creazione di report cronologici dall'elenco a discesa, quindi fare clic su **Avanti**.

3. Scegliere **IVR** dalla colonna **Installato** (a sinistra) e spostarlo nella colonna **Selezionato** (a destra). Selezionare **ICD Enhanced** dalla colonna **Installato** (sinistra) e spostarlo nella colonna **Selezionato** (destra).
4. Fare clic su **Aggiorna**.
5. Riavviare il servizio Cisco Tomcat.

Soluzione 2

Questo problema può verificarsi se il nome utente/password dell'utente per il quale l'accesso non è riuscito contiene caratteri speciali come il carattere di sottolineatura (_), ~, ecc. In tal caso, rimuovere il carattere speciale dal nome utente/password per risolvere il problema.

Soluzione 3

Questo problema può essere causato anche dalle impostazioni del server proxy nel browser Web. Se il server proxy è configurato sul browser del PC, è necessario disabilitarlo per risolvere il problema.

Errore 5022 durante l'avvio del client dei report cronologici

Dopo una nuova installazione di UCCX 4.0(4), questo messaggio di errore viene visualizzato all'avvio di Historical Reports Client:

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

Soluzione

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Disinstallare HRC dal computer del client.
2. Per annullare manualmente la registrazione delle DLL, eseguire la procedura seguente: Fare clic su **Start > Esegui > cmd**. Digitare **C:\Windows\System32**. Utilizzare i seguenti comandi: **regsvr32 /u craxdr.dll** **regsvr32 /u crviewer.dll** Uscire dal prompt dei comandi. Eliminare i file **craxdr.dll** e **crviewer.dll** da **C:\Windows\System32**.
3. Accedere alla pagina **AppAdmin**. Selezionare **Tools > Plug-in** (Strumenti > Plug-in) e installare HRC.
4. Per registrare manualmente le DLL, eseguire la procedura seguente: Fare clic su **Start > Esegui > cmd**. Digitare **C:\Windows\System32**. Utilizzare i seguenti comandi: **regsvr32 craxdr.dll** **regsvr32 crviewer.dll**

Impossibile avviare HRC

Gli utenti HRC non sono in grado di avviare HRC senza privilegi di amministratore sul PC. Quando un utente HRC tenta di accedere a HRC, non viene avviato e viene visualizzato il messaggio di errore **Impossibile avviare**.

Soluzione

Per una possibile correzione, fare riferimento all'ID bug Cisco [CSCto17789](#) (solo utenti [registrati](#)) o [CSCtn53212](#) (solo utenti [registrati](#)).

Impossibile accedere al client HRC

Quando si tenta di accedere al client HRC, viene visualizzato questo messaggio di errore:

Unable to establish connection to database with the error 5051

Soluzione

Accedere come utente del PC e completare i seguenti passaggi per risolvere il problema:

1. Per installare HRC, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'eseguibile, scegliere **Esegui come** e selezionare un account di amministratore di dominio (non necessario se si è connessi come amministratore di dominio).
2. Completare la procedura di installazione e riavviare il computer.
3. Accedere come amministratore di dominio e impostare l'utente come **utente avanzato** tramite Gestione Windows.
4. Esci e accedi come utente del PC.
5. Creare manualmente due collegamenti sul desktop (uno per HRC e uno per l'Utilità di pianificazione HRC): L'eseguibile HRC si trova nella directory **c:\Programmi\Cisco UCCX Historical Reports**. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **CiscoAppReports.exe** e inviarlo al desktop. L'eseguibile dell'utilità di pianificazione di HRC si trova nella directory **c:\Programmi\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler**. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **ReportScheduler.exe** e inviarlo al desktop. Una volta avviato automaticamente lo scheduler, è possibile aggiungerlo alla cartella Esecuzione automatica (**c:\Documents and Settings\\Menu Start\Programmi\Esecuzione automatica**) o semplicemente trascinare il puntatore del mouse su **Start > Tutti i programmi > Esecuzione automatica**.

Informazioni correlate

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)