

# Historical Reporting Client ( HRC ) のユーザ ログインに失敗する

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[エラー：信頼された SQL サーバ接続と関連付けられなくて](#)

[解決策](#)

[エラーメッセージ：エラーは Webサーバと通信するように試みている間発生しました](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[解決策 3](#)

[史的記事クライアントを起動させた場合エラー 5022](#)

[解決策](#)

[HRC を起動させることが不可能](#)

[解決策](#)

[HRC クライアントにログインがない](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

このドキュメントでは、Historical Reporting Client ( HRC ) ユーザ ログインの失敗問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

## [前提条件](#)

### [要件](#)

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

### [使用するコンポーネント](#)

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメン

トで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## エラー：信頼された SQL サーバ接続と関連付けられなくて

史的記事クライアント ( HRC ) ユーザ ログインはログでこれらの 1 とエラー メッセージを失敗します: < 場所で利用可能である >CiscoAppReports<number>.log\ \ Cisco UCCX \。

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

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

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

```
) 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.  
または
```

```
%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)
```

または

```
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  
この問題はこれらの原因のどちらかが理由で起こる場合があります:
```

- ユーザは .exe ファイルを持つ史的記事クライアントを直接開始するかもしれませんが: \ \ Cisco UCCX 。
- SQL サーバ認証はミックス モードに設定 されます。CRS 5.0 から前に、SQL サーバ認証に

おける唯一のサポートされたモードは **Windows モード** であり。

## 解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. デスクトップで利用可能なショートカットまたは **Start > Programs > Cisco CRS 史的文章** からの HRC を開始して下さい。
2. **Start > Settings > Control Panel > Administrative Tools > Services** の下でワークステーションのセカンダリ ログオン サービスを有効に することを確かめて下さい。注: HRC は Windows セカンダリ ログオン サービスを利用します。それはエージェントかスーパーバイザが自身のアカウントがある PC に記録 されるとき CiscoHistRptUsr とソフトウェアを実行するのにこれを使用します。これは実行を右クリックするときオプションとして実行を与えるサービスです。
3. SQL サーバ認証が **ミックス モード** に設定 される場合、**Windows モード** にそれを変更して下さい:サーバ オペレーティング システムにログインして下さい。 **Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager** の順に選択 して下さい。Microsoft SQL Servers > SQL Server Group の順に選択 して下さい。CRSSQL サーバを右クリックし、『**Properties**』 をクリックして下さい。 **Security タブ** に行き、**認証** の下で **だけ** 『Windows』 を選択 して下さい。[OK] をクリックします。注: Windows に 1 つの下 `HKEY_LOCAL_MACHINE \ Microsoft \ Microsoft SQL Server \ ^ CRSSQL \ MSSQLServer \ LoginMode LoginMode` を変更 することによって **だけ** 認証モードを **できます** 変更。注: 高可用性の ( HA ) 設定されるのた ために、Enterprise Manager の SQL サーバグループの下で SQL 断絶します両方のための 認証 を変更する必要があります。
4. MSDE を使用する場合、認証モードを 変更するためにプロシージャのための [マイクロソフト サポート技術情報の記事](#) を参照して下さい。
5. エージェント PC の TCPポート 4433 を開くことは、おおよびこのポートのための例外を あらゆるファイアウォールのウイルス対策無効に するか、または追加することを試みます。 詳細については [Cisco カスタマ 応答ソリューション \( CRS \) ポート利用 ガイド](#) を参照して下さい。

## エラー メッセージ : エラーは Webサーバと通信するように試み ている間発生しました

HRC ユーザ ログインはこのエラー メッセージと失敗します:

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

### 解決策 1

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 行き、> **歴史的報告**は AppAdminページに > **ユーザコンフィギュレーション** 『Tools』 を選 択します。
2. 最初史的文章ユーザをドロップダウン リストから選択し、そして 『Next』 をクリックして 下さい。

3. IVR をインストール済み ( 残された ) カラムから選択し、指定 ( 右の ) カラムに移動して下さい。高められる ICD をインストール済み ( 残された ) カラムから選択し、指定 ( 右の ) カラムに移動して下さい。
4. [Update] をクリックします。
5. Cisco Tomcat サービスを再起動します。

## 解決策 2

この問題は失敗されるログオンがアンダースコア ( \_ ) のような特殊文字が含まれているユーザ起こる場合があります、|、等のその場合 username/password、問題を解決するために username/password から特殊文字を削除して下さい。

## 解決策 3

この問題はまた Webブラウザでプロキシサーバ設定によって引き起こされる場合があります。プロキシ・サーバが PC の Webブラウザで設定される場合、問題を解決するために同じを無効にする必要があります。

## 史的記事クライアントを起動させた場合エラー 5022

UCCX 4.0(4) の新しいインストールの後で、このエラーは史的記事クライアントを起動させるとき受け取られます:

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

## 解決策

このエラーを解決するには、次の手順を実行します。

1. クライアント マシンからの HRC をアンインストールして下さい。
2. 手動で DLL を登録解除するには、次の手順を実行します。[Start > [Run > [cmd] をクリックします。C:\Windows\System32 を入力します。次のコマンドを発行します。regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dllコマンド プロンプトを終了します。C:\Windows\System32 から craxdr.dll および crviewer.dllfiles を削除して下さい。
3. AppAdmin ページにログインします。 ツール > Plug-in に行き、HRC をインストールして下さい。
4. 手動で DLL を登録するには、次の手順を実行します。[Start > [Run > [cmd] をクリックします。C:\Windows\System32 を入力します。次のコマンドを発行します。regsvr32 craxdr.dllregsvr32 crviewer.dll

## HRC を起動させることが不可能

HRC ユーザは PC の admin 特権なしで HRC を起動できません。HRC ユーザが HRC にログインするように試みるとき起動しないし、Start 受け取られます。

## 解決策

Cisco バグ ID [CSCto17789](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) または可能性のある修正のための [CSCtn53212](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) を参照して下さい。

## HRC クライアントにログインにない

HRC クライアントにログインを試みるとき、このエラー メッセージは受け取られます:

Unable to establish connection to database with the error 5051

### 解決策

PC のユーザとしてログインは、問題を解決するためにこれらのステップを完了し:

1. ドメイン admin としてログオンされた場合 ) HRC をインストールし、実行可能モジュールを右クリックし、ように『Run』を選択し、ドメイン管理者アカウントを選択するため (これは必要ではないです)。
2. ステップをインストーラを通して完了し、PC をリブートして下さい。
3. ドメイン admin としてログインは Windows 管理を通してパワー ユーザーとして、ユーザを設定し。
4. PC ユーザとして、ログイン ログアウトすれば。
5. 手動でデスクトップ ( 1 および HRC スケジューラーのための HRC のための 1 ) の 2 ショートカットを作成して下さい:HRC 実行可能モジュールは c:\Program Files\Cisco UCCX 史的記事ディレクトリにあります。 CiscoAppReports.exe を右クリックし、デスクトップに送信して下さい。HRC スケジューラー実行可能モジュールは c:\Program Files\Cisco UCCX 史的記事\scheduler ディレクトリにあります。 ReportScheduler.exe を右クリックし、デスクトップに送信して下さい。スケジューラーが自動的に開始すれば、フォルダ ( c:\Documents and Settings\ <username> \ Start メニュー\プログラム\始動 ) またはちょうどドラッグ・アンド・ドロップの上の開始するに開始するために > すべての Programs > 始動それを追加できます。

## 関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)