

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

目次

[概要](#)

[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](#)

[史的文章 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にない](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

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する固有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。

このドキュメントの情報は、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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。 ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

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 ログインはこれらの 1 とログのエラーメッセージ失敗します: < 位置で利用可能である >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 ファイルの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 史的記事

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がスーパーバイザが自身のアカウントがある PC ログイン 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] の順に選択します。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 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) 設定されるののために、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 [Microsoft Knowledge Base 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ディセーブルにするか、または追加することを試みます。詳細については [Ciscoカスタマー 応答ソリューション \(CRS \) ポート使用率 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. 最初史的記事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** (去りました) 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** (去りました) 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

問題を解決するためにこの問題は username/password からログオンが失敗したユーザの username/password がアンダースコア (_) 含まれていれば、|、等のようなその場合特殊文字が、削除します特殊文字を起こる場合があります。

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ディセーブルにする必要があります。

史的文章 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、このエラーは史的文章 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に試みるとき、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 (これは必要ではありません)。
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ユーザとしてログアウトおよびログイン。
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 史的文章 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 史的文章\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](#)