

Login van eindgebruiker (HRC) van Historical Reporting Client (HRC) faalt

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Fout: Niet geassocieerd met een vertrouwde SQL Server verbinding](#)

[Oplossing](#)

[Foutbericht: Er is een fout opgetreden tijdens de communicatie met de webserver](#)

[Oplossing 1](#)

[Oplossing 2](#)

[Oplossing 3](#)

[Fout 5022 bij het lanceren van de client voor historische rapporten](#)

[Oplossing](#)

[Kan HRC niet starten](#)

[Oplossing](#)

[Kan niet inloggen op HRC-client](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de problemen met de gebruikersinlogfout van de HRC-client (Historical Reporting Client) kunt oplossen.

Voorwaarden

Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een

opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

Fout: Niet geassocieerd met een vertrouwde SQL Server verbinding

De inlognaam van de HRC-gebruiker Historical Reporting Client (HRC) voldoet niet aan een van deze foutmeldingen in het logbestand: <hostname>CiscoAppReports<number>.log die op de locatie beschikbaar is. \Program files\Cisco UCCX Historische rapporten\Loggs.

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

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

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

```
) 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.
Of
```

```
%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)
```

Of

```
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
```

Dit probleem kan zich voordoen om een van deze redenen:

- De gebruiker kan de Historical Reporting Client direct met het .exe-bestand zijn gestart:

.\Program files\Cisco UCCX historische rapporten.

- De SQL server authenticatie wordt ingesteld op **Gemengde modus**. Vanaf CRS 5.0 is de enige ondersteunde modus voor de SQL server authenticatie de **Windows modus**.

Oplossing

Voer deze stappen uit om het probleem op te lossen:

1. Start HRC uit de sneltoets die op het bureaublad beschikbaar is of **Start > Programma's > Historische rapporten van Cisco CRS**.
2. Zorg ervoor dat de secundaire aanmeldingsservice op het werkstation is ingeschakeld onder **Start > Instellingen > Configuratiescherm > Administratieve tools > Services**. **Opmerking:** HRC gebruikt de Windows-service voor secundaire aanmelding. Het gebruikt dit om de software met **CiscoHistRptUsr** uit te voeren wanneer de agent of de toezichthouder met hun eigen account op de PC inlogt. Dit is de service die u de optie **Uitvoeren** geeft wanneer u met de rechtermuisknop op alle uitvoeringen klikt.
3. Als de SQL server authenticatie is ingesteld op **Gemengde mode**, wijzigt u deze in **Windows modus**: Aanmelden bij het besturingssysteem van de server. Kies **Start > Programma's > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**. Kies **Microsoft SQL Server > SQL Server Group**. Klik met de rechtermuisknop op de **CRSSQL**-server en klik op **Properties**. Ga naar het tabblad **Beveiliging** en kies **Windows Alleen** onder **Verificatie**. Klik op **OK**. **N.B.:** U kunt de verificatiemodus **alleen** in **Windows** wijzigen door de inlogmodus in **1** te wijzigen onder `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Microsoft SQL Server\CRSSQL\MSSQLServer>LoginMode`. **Opmerking:** Voor een instelling met hoge beschikbaarheid (HA) moet u de verificatie voor beide SQL servers wijzigen onder de **SQL Server Group** in de **Enterprise Manager**.
4. Als u MSDE gebruikt, raadpleeg dan [Microsoft Kennis](#) Artikel van de [Microsoft-basis](#) voor de procedure om de authenticatiemodus te wijzigen.
5. Om TCP poort 4433 op de agent PC te openen, probeert u antivirus uit te schakelen op een firewall of en een uitzondering voor deze poort toe te voegen. Raadpleeg de [Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) Port Utilization Guide](#) voor meer informatie.

Foutbericht: Er is een fout opgetreden tijdens de communicatie met de webserver

De inlognaam van de HRC-gebruiker voldoet niet aan deze foutmelding:

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

Oplossing 1

Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Ga naar de pagina AppAdmin en kies **Gereedschappen > Historische rapportage > Gebruikersconfiguratie**.
2. Selecteer uw eerste Historische gebruiker van de vervolgkeuzelijst en klik vervolgens op **Volgende**.

3. Kies **IVR** uit de **geïnstalleerde** (linkerkolom) en verplaats deze naar de **geselecteerde** (rechterkolom). Selecteer **ICD Enhanced** uit de **geïnstalleerde** (linkerkolom) kolom en verplaats deze naar de **geselecteerde** (rechterkolom) kolom.
4. Klik op **Update**.
5. Start de Cisco Tomcat-service opnieuw.

[Oplossing 2](#)

Deze kwestie kan zich voordoen als de gebruikersnaam/het wachtwoord van de gebruiker waarvoor de inlognaam is mislukt, speciale tekens zoals onderstreept (_), ~, etc. bevat. Als dit het geval is, verwijder het speciale teken van de gebruikersnaam/het wachtwoord om het probleem op te lossen.

[Oplossing 3](#)

Deze kwestie kan ook door de instellingen van de volmachtserver in Web browser worden veroorzaakt. Als de proxy-server is ingesteld op de browser van de PC, moet u hetzelfde uitschakelen om het probleem op te lossen.

[Fout 5022 bij het lanceren van de client voor historische rapporten](#)

Na een nieuwe installatie van UCCX 4.0(4) wordt deze fout ontvangen tijdens de lancering van de client voor historische rapporten:

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

[Oplossing](#)

Voer deze stappen uit om deze fout op te lossen:

1. Installeer de HRC van de machine van de klant.
2. Voer deze stappen uit om de DLL's handmatig af te halen:Klik op **Start > Start > cmd**.Type **C:\Windows\System32**.Geef deze opdrachten uit:**regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u viewer.dll**Sluit de opdrachtmelding.Verwijder de bestanden **craxdr.dll** en **crviewer.dll** uit **C:\Windows\System32**.
3. Meld u aan bij de pagina **AppAdmin**. Ga naar **Gereedschappen > Plug-in** en installeer de HRC.
4. Voer deze stappen uit om de DLL's handmatig te registreren:Klik op **Start > Start > cmd**.Type **C:\Windows\System32**.Geef deze opdrachten uit:**regsvr32 craxdr.dllregsvr32 viewer.dll**

[Kan HRC niet starten](#)

HRC-gebruikers kunnen HRC-rechten niet starten zonder beheerrechten op de pc. Wanneer een HRC-gebruiker probeert in te loggen op HRC, wordt de foutmelding niet gestart en kan de melding niet starten.

[Oplossing](#)

Raadpleeg ofwel Cisco bug-ID [CSCto17789](#) ([alleen geregistreeerde](#) klanten) of [CSCtn53212](#) ([alleen geregistreeerde](#) klanten) voor een mogelijke oplossing.

[Kan niet inloggen op HRC-client](#)

Wanneer u probeert in te loggen bij de HRC-client, ontvangt u deze foutmelding:

Unable to establish connection to database with the error 5051

[Oplossing](#)

Meld u aan als de gebruiker van de pc en vul deze stappen in om het probleem op te lossen:

1. Om de HRC te installeren, klikt u met de rechtermuisknop op het uitvoerbare document, selecteert u **Uitvoeren als** en selecteert u een Domain Administrator-account (dit is niet nodig als u inlogt als domeinbeheerder).
2. Voltooi de stappen via het installatieprogramma en start de pc opnieuw.
3. Meld u aan als beheerder van het domein en stel de gebruiker in als **Aan/uit-gebruiker** via Windows Management.
4. Log uit en log in als PC-gebruiker.
5. Maak handmatig twee sneltoetsen aan het bureaublad (een voor de HRC en een voor de HRC Scheduler): Het uitvoerbare HRC bevindt zich in de **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports**-map. Klik met de rechtermuisknop op **CiscoAppReports.exe** en stuur het naar het bureaublad. De uitvoerbare HRC Scheduler bevindt zich in de **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler**-map. Klik met de rechtermuisknop op **ReportScheduler.exe** en stuur het naar het bureaublad. Nadat de planner automatisch wordt gestart, kunt u deze toevoegen aan de Start Up-map (**c:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup**) of gewoon slepen en neerzetten op **Start > Alle programma's > StartUp**.

[Gerelateerde informatie](#)

- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)