

O login de usuário do Cliente de relatório histórico (HRC) falha

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Erro: Não associado com uma conexão confiada do servidor SQL](#)

[Solução](#)

[Mensagem de Erro: Um erro ocorreu ao tentar comunicar-se com o servidor de Web](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Solução 3](#)

[Erro 5022 ao lançar o cliente dos relatórios de histórico](#)

[Solução](#)

[Incapaz de lançar o HRC](#)

[Solução](#)

[Incapaz de entrar ao cliente HRC](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento discute como resolver problemas de falha de login do usuário do Historical Reporting Client (HRC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Erro: Não associado com uma conexão confiada do servidor SQL

O login de usuário do Cliente de relatório histórico (HRC) falha com um dos estes o Mensagem de Erro no log: <hostname>CiscoAppReports<number>.log que está disponível no lugar. \ Arquivos de programa \ relatórios de histórico \ logs de Cisco UCCX.

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

Ou

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

Ou

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

Ou

```
) 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.
```

Ou

```
%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)
```

Ou

```
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
```

Esta edição pode acontecer devido a qualquer uma destas razões:

- O usuário pôde ter começado o Cliente de relatório histórico diretamente com o arquivo do `.exe`: . \ Arquivos de programa \ relatórios de histórico de Cisco UCCX.

- A autenticação de servidor SQL é ajustada a **modo misturado**. De CR 5.0 e avante, o único modo apoiado para a autenticação de servidor SQL é **modo de Windows**.

Solução

Execute estas etapas a fim resolver a edição:

1. Comece o HRC do atalho disponível no desktop ou do **Start > Programs > dos relatórios de histórico de Cisco CR**.
2. Certifique-se permitir o serviço secundário do fazer logon na estação de trabalho sob o **Iniciar > Configurações > Painel de Controle > Ferramentas Administrativas > Serviços**.**Nota:** O HRC usa o serviço secundário do fazer logon de Windows. Usa este para executar o software com o **CiscoHistRptUsr** quando o agente ou o supervisor são registrados no PC com sua própria conta. Este é o serviço que lhe dá a **corrida como a opção** quando você clica com o botão direito em executáveis.
3. Se a autenticação de servidor SQL é ajustada a **modo misturado**, mude-o ao **modo de Windows**:Entre ao sistema operacional do server. Escolha o **Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**.Escolha o **Microsoft SQL servers > o grupo de servidor SQL**.Clicar com o botão direito o server **CRSSQL**, e clique **propriedades**.Vá à **ABA de segurança**, e escolha **Windows somente** sob a **autenticação**. Clique em **OK**.**Nota:** Você pode mudar o modo de autenticação a **Windows somente** mudando o LoginMode a **1** sob o `HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Microsoft \ Microsoft SQL server \ CRSSQL \ MSSQLServer \ LoginMode`.**Nota:** Para uma Alta disponibilidade (HA) setup, você precisa de mudar a autenticação para ambos SQL separa sob o **grupo de servidor SQL na enterprise manager**.
4. Se você usa o MSDE, refira o [artigo da base de conhecimento microsoft](#) para que o procedimento mude o modo de autenticação.
5. A fim abrir a porta TCP 4433 no agente PC, tenta desabilitar o antivírus em todo o Firewall ou adicionar-los e uma exceção para esta porta. Refira o [guia da utilização de porta das soluções de resposta do cliente Cisco \(CR\)](#) para mais informação.

Mensagem de Erro: Um erro ocorreu ao tentar comunicar-se com o servidor de Web

O login de usuário HRC falha com este Mensagem de Erro:

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

Solução 1

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Vão à página appadmin e escolhem **ferramentas > o relatório > a configuração do usuário históricos**.
2. Selecione seu primeiro usuário histórico do relatório da lista de drop-down, a seguir clique-o **em seguida**.
3. Escolha o **IVR da coluna (deixada) instalada** e mova-o para a coluna (direita) **selecionada**. Selecione o **ICD aumentado da coluna (deixada) instalada** e mova-o para a coluna (direita)

selecionada.

4. Clique em **Update**.
5. Reinicie o serviço Cisco Tomcat.

Solução 2

Esta edição pode acontecer se o username/senha do usuário para que o início de uma sessão falhado contém todo o caractere especial como o relevo (_), ~, etc. em caso afirmativo, remova o caractere especial do username/senha a fim resolver a edição.

Solução 3

Esta edição pode igualmente ser causada pelas configurações de servidor proxy no navegador da Web. Se o servidor proxy é configurado no navegador da Web do PC, você precisa de desabilitar o mesmos a fim resolver a edição.

Erro 5022 ao lançar o cliente dos relatórios de histórico

Após uma instalação de atualização de UCCX 4.0(4), este erro é recebido ao lançar o cliente dos relatórios de histórico:

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

Solução

Execute estas etapas a fim resolver este erro:

1. Desinstale o HRC da máquina de cliente.
2. Execute estas etapas a fim remover registro manualmente os DLL:Clique o **Iniciar > Executar >** o **Cmd.Datilografe C:\Windows\System32**.Execute estes comandos:**regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll**Saia do prompt de comando.Suprima do **craxdr.dll** e do **crviewer.dll**files de C:\Windows\System32.
3. Entre à **página appadmin**. Vá ao **>Plug-in das ferramentas** e instale o HRC.
4. Execute estas etapas a fim registrar manualmente os DLL:Clique o **Iniciar > Executar >** o **Cmd.Datilografe C:\Windows\System32**.Execute estes comandos:**regsvr32 craxdr.dllregsvr32 crviewer.dll**

Incapaz de lançar o HRC

Os usuários HRC não podem lançar o HRC sem privilégios admin no PC. Quando um usuário HRC tenta entrar ao HRC, não se lança e o **incapaz de começar o** Mensagem de Erro é recebido.

Solução

Refira a identificação de bug Cisco [CSCto17789 \(clientes registrados somente\)](#) ou o [CSCtn53212 \(clientes registrados somente\)](#) para um reparo possível.

Incapaz de entrar ao cliente HRC

Ao tentar entrar ao cliente HRC, esta Mensagem de Erro é recebida:

Unable to establish connection to database with the error 5051

Solução

O início de uma sessão como o usuário do PC, e termina estas etapas a fim resolver a edição:

1. A fim instalar o HRC, clicar com o botão direito a **corrida** executável, seleta **como**, e selecionar uma conta do administrador de domínio (isto não é necessário se entrado como o domínio admin).
2. Termine as etapas através do instalador, e recarregue o PC.
3. Entre como um domínio admin, e ajuste o usuário como um **usuário de força** através do Gerenciamento de Windows.
4. Logout, e início de uma sessão como o usuário de PC.
5. Crie manualmente dois atalhos no desktop (um para o HRC e um para o planificador HRC): O HRC executável é ficado situado no diretório dos **relatórios de histórico de c:\Program Files\Cisco UCCX**. Clicar com o botão direito **CiscoAppReports.exe**, e envie-o ao desktop. O planificador HRC executável é ficado situado no diretório dos **relatórios de histórico \ planificador de c:\Program Files\Cisco UCCX**. Clicar com o botão direito **ReportScheduler.exe**, e envie-o ao desktop. Uma vez que o planificador começa automaticamente, você pode adicionar-lo ao começo acima do dobrador (**<username> de c:\Documents and Settings\ \ menu de início \ programas \ partida**) ou apenas arrastá-lo e deixá-lo cair **para começar > todos os programas > partida**.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)