

Сбой входа в систему пользователя клиента статистической отчетности Historical Reporting Client (HRC)

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка: Не привязанный к доверяемому соединению Сервера SQL](#)

[Решение](#)

[: Ошибка произошла при попытке связаться с Web-сервером](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Решение 3](#)

[Ошибка 5022 при запуске Клиента Отчетов предыстории](#)

[Решение](#)

[Неспособный запустить HRC](#)

[Решение](#)

[Неспособный войти клиенту HRC](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В этом документе обсуждается диагностика проблем со входом пользователя клиента хронологического отчета (HRC).

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Ошибка: Не привязанный к доверяемому соединению Сервера SQL

Регистрационная информация пользователя для входа клиента исторического отчета (HRC) отказывает с одним из них сообщением об ошибках в журнале:

```
<hostname>CiscoAppReports<number>.log, который доступен в местоположении .\Program files\Cisco UCCX Historical Reports\Log.
```

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

Или

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

Или

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

Или

```
) 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.
```

Или

```
%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)
```

Или

```
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
```

Эта проблема может произойти из-за любой из этих причин:

- Пользователь, возможно, запустил клиента исторического отчета непосредственно с файла .exe: .\Program files\Cisco UCCX Historical Reports.
- Аутентификация SQL Server установлена в **Смешанный режим**. От CRS 5.0 и далее, единственный поддерживаемый режим для аутентификации SQL Server является **режимом Windows**.

Решение

Выполните эти шаги для решения вопроса:

1. Запустите HRC или с ярлыка, доступного на рабочем столе или с Пуска> Программы> **Отчеты предыстории CRS Cisco**.
2. Удостоверьтесь, что включили вторичный сервис входа в систему на рабочей станции под Пуском> Настройка> Панель управления>> **Services Средств администрирования**. **Примечание:** HRC использует Windows вторичный сервис входа в систему. Когда агент или Supervisor I вошли в ПК с их собственной учетной записью, это использует это для выполнения программного обеспечения с **CiscoHistRptUsr**. Это сервис, который дает вам опцию **Run As**, когда вы щелкаете правой кнопкой мыши на исполняемых файлах.
3. Если аутентификация SQL Server установлена в **Смешанный режим**, измените его на **режим Windows:Вход в систему к Серверной операционной системе**. Выберите **Start> Programs> Microsoft SQL Server> Enterprise Manager**. Выберите **Microsoft SQL Servers> SQL Server Group**. Щелкните правой кнопкой мыши сервер **CRSSQL** и нажмите **Properties**. Перейдите к **Вкладке Безопасность** и выберите **Windows Only** под **Аутентификацией**. Нажмите кнопку **ОК**. **Примечание:** Можно изменить Режим аутентификации на **Windows Only** путем изменения LoginMode на 1 под `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Microsoft SQL Server\CRSSQL\MSSQLServer>LoginMode`. **Примечание:** Для настройки Высокой доступности (HA) необходимо измениться, аутентификация для обоих SQL разъединяет под **группой сервера SQL в Диспетчере предприятия**.
4. При использовании MSDE обратитесь к [Статье базы знаний Microsoft](#) для процедуры для изменения режима аутентификации.
5. Для открытия, порт TCP 4433 на ПК агента, или пытаются отключить антивирус на любом межсетевом экране или добавить и исключение для этого порта. См. [Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) Руководство Использования порта](#) для получения дополнительной информации.

: Ошибка произошла при попытке связаться с Web-сервером

Регистрационная информация пользователя для входа HRC отказывает с этим сообщением об ошибках:

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

Решение 1

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Перейдите к Странице AppAdmin и выберите **Tools> Historical Reporting> User Configuration**.
2. Выберите своего первого Исторического пользователя Создания отчетов от выпадающего списка, затем нажмите **Next**.
3. Выберите **IVR** из **Установленного** (левого) столбца и переместите его в **Выбранный** (правильный) столбец. Выберите **ICD Enhanced** от **Установленного** (левого) столбца и

переместите его в **Выбранный** (правильный) столбец.

4. **Нажмите кнопку Update (Обновить).**

5. Перезапустите Сервис Cisco Tomcat.

Решение 2

Эта проблема может произойти, если имя пользователя/пароль пользователя, для которого подведенный вход в систему содержат любой специальный символ как подчеркивание (_), ~, и т.д. Если так, удалите специальный символ из имени пользователя/пароля для решения вопроса.

Решение 3

Эта проблема может также быть вызвана параметрами настройки прокси-сервера в Web-браузере. Если прокси-сервер настроен на Web-браузере ПК, необходимо отключить то же для решения вопроса.

Ошибка 5022 при запуске Клиента Отчетов предыстории

После новой установки USSX 4.0 (4), эта ошибка получена при запуске Клиента Отчетов предыстории:

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

Решение

Выполните эти шаги для решения этой ошибки:

1. Деинсталлируйте HRC от машины клиента.
2. Выполните эти шаги для ручного отменения регистрацию DLL:Нажмите **Пуск> Выполнить> cmd**.Введите **C:\Windows\System32**.Введите следующие команды:**regsvr32/u craxdr.dllregsvr32/u crviewer.dll**Выйдите из командной строки.Удалите **craxdr.dll** и **crviewer.dll** файлы от **C:\Windows\System32**.
3. Войдите к **Странице AppAdmin**. Перейдите к **Программным средствам> Плагин** и установите HRC.
4. Выполните эти шаги для ручной регистрации DLL:Нажмите **Пуск> Выполнить> cmd**.Введите **C:\Windows\System32**.Введите следующие команды:**regsvr32 craxdr.dllregsvr32 crviewer.dll**

Неспособный запустить HRC

Пользователи HRC не в состоянии запустить HRC без административных привилегий на ПК. Когда пользователь HRC пытается войти к HRC, он не запускает, и сообщение об ошибках **Unable to start** получено.

Решение

Или см. идентификатор ошибки Cisco [CSCto17789](#) (**только зарегистрированные клиенты**)

или см. [CSCtn53212 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для возможного исправления.

Неспособный войти клиенту HRC

При попытке войти клиенту HRC, получено это сообщение об ошибках:

Unable to establish connection to database with the error 5051

Решение

Войдите как пользователь ПК и выполните эти шаги для решения вопроса:

1. Для установки HRC щелкните правой кнопкой мыши исполняемый файл, выберите **Run As** и выберите учетную запись Domain Administrator (это не необходимо, если вошли как администратор домена).
2. Выполните шаги через установщик и перезагрузите ПК.
3. Войдите как администратор домена и установите пользователя как **Продвинутого пользователя** через Windows Management.
4. Выйдите из системы и войдите как Пользователь ПК.
5. Вручную создайте два ярлыка на рабочем столе (один для HRC и один для Планировщика HRC): Исполняемый файл HRC расположен в **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports directory**. Щелкните правой кнопкой мыши **CiscoAppReports.exe** и передайте к рабочему столу. Исполняемый файл Планировщика HRC расположен в **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler directory**. Щелкните правой кнопкой мыши **ReportScheduler.exe** и передайте к рабочему столу. Как только планировщик запускается автоматически, можно добавить его к папке Start Up (**c:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup**) или просто перетащить для **Начала > Все Программы > StartUp**.

Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)