

# 历史报告客户端(HRC)用户登录失败

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:没关联与委托SQL server连接](#)

[解决方案](#)

[错误消息：错误出现，当尝试用Web服务器时通信](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[解决方案 3](#)

[错误5022，当启动历史报告客户端时](#)

[解决方案](#)

[无法启动HRC](#)

[解决方案](#)

[无法登陆对HRC客户端](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文讨论如何排除故障历史报告的客户端(HRC)用户登录失败问题。

## 先决条件

### 要求

本文档没有任何特定的要求。

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## Error:没关联与委托SQL server连接

历史报告的客户端(HRC)用户登录失效与之一这些在日志的错误消息：<是可用的在位置的

```
>CiscoAppReports<number>.log\\UCCX\o
```

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

或者

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

或者

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

或者

```
) 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.
```

或者

```
%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)
```

或者

```
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
```

此问题能发生由于这些原因之一：

- 用户也许已经开始历史报告的客户端直接地用.exe文件：. \\uccx。
- SQL server验证设置对**混合模式**。从CRS 5.0和向前，SQL server验证的唯一的**支持的**模式是**Windows模式**。

## 解决方案

执行这些步骤为了解决问题：

1. 开始HRC从在桌面的快捷方式联机或**Start > Programs > Cisco CRS历史报告**。
2. 确保启用在工作站的附属登录服务在**Start > Settings > Control Panel > Administrative Tools > Services**下。**注意**：HRC使用Windows附属登录服务。当代理程序或Supervisor登录有他们自己的帐户的时，PC它使用此运行软件以CiscoHistRptUsr。这是给您**运行**作为选项的服务，当您在可执行软件时用鼠标右键单击。
3. 如果SQL server验证设置对**混合模式**，请更改它对**Windows模式**：登陆到服务器操作系统。选择**Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**。选择**Microsoft SQL服务器 > SQL server组**。用鼠标右键单击CRSSQL服务器，并且点击**属性**。去安全选项卡，并且仅

选择Windows在验证下。单击 **Ok**。注意：您能仅更改认证模式到Windows通过更改 LoginMode到1在HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ \ Microsoft \ Microsoft SQL Server \ CRSSQL \ MSSQLServer \ LoginMode。注意：对于一高性能(HA)设置，您需要更改两个SQL服务器的验证在企业管理器的SQL server组下。

4. 如果使用MSDE，步骤的参考的[Microsoft知识库文章](#)能更改认证模式。
5. 为了打开在代理程序PC的TCP端口4433，请设法禁用在所有防火墙或添加和一例外的防病毒此端口的。参考[Cisco用户响应解决方案\(CRS\)端口使用率指南](#)欲知更多信息。

## 错误消息：错误出现，当尝试用Web服务器时通信

HRC用户登录失效与此错误消息：

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

### 解决方案 1

完成这些步骤以解决问题：

1. 去AppAdmin页并且选择Tools>历史报告>用户配置。
2. 选择您的从下拉列表的第一个历史报告的用户，然后其次单击。
3. 从已安装(左侧)列选择IVR并且移动它向选定(正确)列。选择从已安装(左侧)列的ICD增强版并且移动它向选定(正确)列。
4. 单击更新。
5. 重新启动Cisco Tomcat服务。

### 解决方案 2

此问题能发生，如果登录失败包含所有特殊字符类似下划线用户(\_)，如果那样|等等的用户名/密码，请从用户名/密码删除特殊字符为了解决问题。

### 解决方案 3

此问题可能由代理服务器设置也导致的Web浏览器。如果代理服务器在PC的Web浏览器配置，您需要禁用同样为了解决问题。

## 错误5022，当启动历史报告客户端时

在UCCX以后4.0(4)的新安装，此错误接收，当启动历史报告客户端时：

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

### 解决方案

执行这些步骤为了解决此错误：

1. 卸载从客户端机器的HRC。
2. 执行这些步骤为了手工未注册DLL：点击Start > Run > CMD。键入C:windowssystem32。发出以下命令：regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll退出命令提示符。删除craxdr.dll和

crviewer.dllfiles从C:\windowssystem32。

3. 登陆对AppAdmin页。去工具>Plug-in并且安装HRC。

4. 执行这些步骤为了手工注册DLL：点击Start > Run > CMD。键入C:\windowssystem32。发出以下命令：`regsvr32 craxdrt.dllregsvr32 crviewer.dll`

## 无法启动HRC

HRC用户不能启动HRC没有在PC的admin权限。当HRC用户尝试登录到HRC时，不启动，并且Start接收。

### 解决方案

参考Cisco Bug ID [CSCto17789](#) (仅限注册用户)或[CSCtn53212](#) (仅限注册用户)一个可能的修正的。

## 无法登陆对HRC客户端

当尝试登陆对HRC客户端时，此错误消息接收：

Unable to establish connection to database with the error 5051

### 解决方案

登陆作为PC的用户，并且完成这些步骤为了解决问题：

1. 为了安装HRC，用鼠标右键单击可执行，选择运行和选择域管理员帐户(这是否不是必要的登陆作为域admin)。
2. 通过安装程序完成步骤，并且重新启动PC。
3. 登陆作为域admin，并且设置用户作为电力用户通过Windows管理。
4. 注销，并且登陆作为PC用户。
5. 请手工创建在桌面(—HRC的和—的两快捷方式HRC调度器的)：HRC可执行在c:\Program Files\Cisco UCCX历史报告目录查找。用鼠标右键单击CiscoAppReports.exe，并且发送到桌面。HRC调度器可执行在c:\Program Files\Cisco UCCX历史报告\调度器目录查找。用鼠标右键单击ReportScheduler.exe，并且发送到桌面。一旦调度器自动地开始，您能添加它到发动文件夹(c:\Documents and Settings\ <username> \开始菜单\程序\启动)或拖放开始>所有Programs>启动。

## 相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)