

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

或者

或者

或者

或者

或者

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：

[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配置？s Web浏览器，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：

[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 craxdrt.dllregsvr32 /u crviewer.dll**退出命令提示符。删除**craxdrt.dll**和**crviewer.dll**files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：

[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**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(一HRC的和一的两快捷方式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](#)