

历史报告客户端(HRC)用户登录失败

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Error:没产生关联与委托的SQL server连接](#)

[解决方案](#)

[错误消息：错误出现，当尝试与Web服务器时沟通](#)

[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](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文讨论如何排除历史报告的客户端(HRC)用户登录故障问题故障。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

[Components Used](#)

This document is not restricted to specific software and hardware versions.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

Error:没产生关联与委托的SQL server连接

历史报告的客户端(HRC)用户登录失效与之一这些错误信息日志：<-是可用的在位置的

```
>CiscoAppReports<number>.log\\ Cisco 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：

- 用户也许已经开始了历史报告的客户端直接地有.exe文件的：`. \ \ Cisco UCCX。`
- SQL server认证设置对**混合模式**。从CRS 5.0和向前，SQL server认证的唯一的**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从快捷方式可用在桌面上或**Start > Programs > Cisco CRS历史报告**。

2. 确定对enable (event)在工作站的附属登录服务在**Start > Settings > Control Panel > Administrative Tools > Services**下。Note: HRC使用Windows附属登录服务。当代理程序或Supervisor登录到有他们自己的帐户的时，PC它使用此运行软件以CiscoHistRptUsr。这是产生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认证设置对**混合模式**，请更改它到**Windows模式**：登陆到操作系统的服务器。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，并且仅选择Windows在认证下。单击 **Ok**。Note: 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。Note: 对于一高性能(HA)设置，您需要更改两个SQL的认证切断在**企业管理器的SQL server组**下。
4. 如果使用MSDE，请参见程序的 [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，设法禁用在所有防火墙或添加和例外的防病毒此端口的。参考[Cisco用户响应解决方案\(CRS\)端口利用率指南](#)欲知更多信息。

错误消息：错误出现，当尝试与Web服务器时沟通

HRC用户登录失效与此错误信息：

```
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. 选择您的第一个历史报告的用户从下拉列表，然后其次点击。
3. 从**安装的(被留下的)**列选择**IVR**并且移动它向**所选的(权利)**列。选择**改进的ICD**从**安装的(被留下的)**列并且移动它向**所选的(权利)**列。
4. 点击**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，从用户名/密码请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浏览器被配置，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，此错误收到，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。从C:windowssystem32删除craxdr.dll和crviewer.dllfiles。
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 craxdr.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被接受。

[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](#)

当设法登陆对HRC客户端时，此错误信息收到：

Unable to establish connection to database with the error 5051

[解决方案](#)

洛金作为PC的用户，和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. 退出，并且登陆作为PC用户。
5. 请手工创建在桌面(—HRC的和—上的两个快捷方式HRC调度程序的)：HRC可执行位于c:\Program Files\Cisco UCCX历史报告目录。用鼠标右键单击CiscoAppReports.exe，并且发送到桌面。HRC调度程序可执行位于c:\Program Files\Cisco UCCX历史报告\调度程序目录。用鼠标右键单击ReportScheduler.exe，并且发送到桌面。一旦调度程序自动地开始，您能添加它到发动文件夹(Start菜单c:\Documents and Settings\的<username> \ \程序\启动)或拖放开始>所有Programs>启动。

[Related Information](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)