

歷史報告客戶端(HRC)使用者登入失敗

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[錯誤：未與受信任的SQL Server連線關聯](#)

[解決方案](#)

[錯誤消息：嘗試與Web伺服器通訊時出錯](#)

[解決方案1](#)

[解決方案2](#)

[解決方案3](#)

[啟動歷史報表客戶端時出現錯誤5022](#)

[解決方案](#)

[無法啟動HRC](#)

[解決方案](#)

[無法登入到HRC客戶端](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文討論如何解決歷史報告客戶端(HRC)使用者登入失敗的問題。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

錯誤：未與受信任的SQL Server連線關聯

歷史報告客戶端(HRC)使用者登入失敗，在日誌中顯示以下錯誤消息之一

```
: <hostname>CiscoAppReports<number>.log位置獲得。 \Program files\Cisco UCCX Historical Reports\Logs。
```

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

或

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

或

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

或

```
) 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

```
%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

```
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
```

發生此問題可能是由於以下任一原因：

- 使用者可能已直接使用.exe檔案啟動歷史報告客戶端：.\Program files\Cisco UCCX。
- SQL Server身份驗證設定為**混合模式**。從CRS 5.0及更高版本開始，SQL Server身份驗證唯一支援的模式是**Windows模式**。

解決方案

執行以下步驟以解決問題：

1. 從案頭上提供的快捷方式或**開始>程式 > Cisco CRS歷史報告**啟動HRC。
2. 確保在Start (開始) > **Settings (設定) > Control Panel (控制面板) > Administrative Tools (管理工具) > Services(管理工具)**下啟用工作站上的輔助登入服務。**注意**：HRC使用Windows輔助登入服務。當座席或主管使用自己的帳戶登入PC時，它使用此命令來運行CiscoHistRptUsr的軟體。當您按一下右鍵執行檔時，該服務會提供**運行方式**選項。
3. 如果SQL Server身份驗證設定為**混合模式**，請將其更改為**Windows模式**：登入到伺服器作業系統。選擇**開始 > 程式 > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**。選擇**Microsoft SQL Servers > SQL Server Group**。按一下右鍵CRSSQL服務器，然後按一下**Properties**。轉到**Security**頁籤，然後在**Authentication**下選擇**Windows Only**。按一下「**OK**」（確定）。**注意**：可以通過將HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Microsoft SQL Server\CRSSQL\MSSQLServer>LoginMode下的LoginMode更改為1，將Authentication mode更改為Windows Only。**注意**：對於高可用性(HA)設定，需要在Enterprise Manager的SQL Server組下更改兩台SQL服務器的身份。
4. 如果使用MSDE，請參閱[Microsoft知識庫文章](#)，瞭解更改身份驗證模式的過程。
5. 若要在代理PC上開啟TCP埠4433，請嘗試禁用任何防火牆上的防病毒功能，或者為此埠新增一個例外項。有關詳細資訊，請參閱[思科客戶響應解決方案\(CRS\)埠使用指南](#)。

錯誤消息：嘗試與Web伺服器通訊時出錯

HRC使用者登入失敗，並顯示以下錯誤消息：

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

解決方案1

完成以下步驟即可解決問題：

1. 轉至AppAdmin頁面，然後選擇**工具 > 歷史報告 > 使用者配置**。
2. 從下拉選單中選擇您的第一個「歷史報告」使用者，然後按一下**下一步**。
3. 從**Installed (左)**列選擇**IVR**，並將其移動到**Selected (右)**列。從**Installed (左)**列中選擇**ICD Enhanced**，然後將其移動到**Selected (右)**列。
4. 按一下「**Update**」。
5. 重新啟動Cisco Tomcat服務。

解決方案2

如果登入失敗的使用者的使用者名稱/密碼包含下劃線(_)、~等特殊字元，則可能會發生此問題。如果是，請從使用者名稱/密碼中刪除特殊字元以解決問題。

解決方案3

此問題也可能是由網路瀏覽器中的代理伺服器設定引起的。如果在PC的Web瀏覽器上配置了Proxy伺服器，則需要禁用該伺服器以解決問題。

啟動歷史報表客戶端時出現錯誤5022

全新安裝UCCX 4.0(4)後，啟動「歷史報表客戶端」時收到此錯誤：

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

解決方案

請執行以下步驟以解決此錯誤：

1. 從客戶端的電腦上解除安裝HRC。
2. 執行以下步驟以手動註銷DLL:按一下「Start」>「Run」>「cmd」。鍵入
C:\Windows\System32。發出以下命令：regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll退出命令提示符。從C:\Windows\System32中刪除craxdr.dll和crviewer.dll檔案。
3. 登入到AppAdmin頁。轉到工具 >外掛並安裝HRC。
4. 執行以下步驟以手動註冊DLL:按一下「Start」>「Run」>「cmd」。鍵入
C:\Windows\System32。發出以下命令：regsvr32 craxdr.dllregsvr32 crviewer.dll

無法啟動HRC

沒有PC上的管理員許可權，HRC使用者無法啟動HRC。當HRC使用者嘗試登入到HRC時，它不會啟動，並收到錯誤消息。

解決方案

請參閱Cisco錯誤ID [CSCto17789](#)(僅註冊客戶)或[CSCtn53212](#)(僅註冊客戶)以取得可能的修正程式。

無法登入到HRC客戶端

嘗試登入到HRC客戶端時，收到以下錯誤消息：

Unable to establish connection to database with the error 5051

解決方案

以PC使用者身份登入，然後完成以下步驟以解決問題：

1. 若要安裝HRC，請按一下右鍵執行檔，選擇**Run As**，然後選擇域管理員帳戶（如果以域管理員身份登入，則無需執行此操作）。
2. 通過安裝程式完成步驟，然後重新啟動PC。
3. 以域管理員身份登入，並通過Windows管理將使用者設置為超級使用者。
4. 註銷並以PC使用者身份登入。
5. 在案頭上手動建立兩個快捷方式（一個用於HRC，另一個用於HRC排程式）：HRC執行檔位於c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports目錄中。按一下右鍵CiscoAppReports.exe，然後將其傳送到案頭。HRC Scheduler執行檔位於c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler目錄。按一下右鍵ReportScheduler.exe，然後將其傳送到案頭。排程式自動啟動後，可以將其新增到「啟動」資料夾(c:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup)中，或拖放到開始 > 所有程式 > 啟動。

相關資訊

- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)