



Échec de la connexion de l'utilisateur HRC (Historical Reporting Client)

Contenu

- Introduction
- Conditions préalables
- Conditions requises
- Composants utilisés
- Conventions
- Erreur : Non associé avec une connexion de confiance de Serveur SQL
- Solution
- Message d'erreur : Une erreur s'est produite tout en tentant de communiquer avec le web server
- Solution 1
- Solution 2
- Solution 3
- Erreur 5022 en lançant le client Rapports historiques
- Solution
- Incapable de lancer HRC
- Solution
- Incapable d'ouvrir une session au client HRC
- Solution
- Informations connexes**

Introduction

Ce document aborde le dépannage des connexions des utilisateurs au Historical Reporting Client (HRC).

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à Conventions relatives aux conseils techniques Cisco.

Erreur : Non associé avec une connexion de confiance de Serveur SQL

L'ouverture de session utilisateur de Historical Reporting Client (HRC) échoue avec un de ces message d'erreur dans le log :
<hostname>CiscoAppReports<number>.log qui est disponible dans l'emplacement . \ Fichiers de programme \ états historiques de Cisco UCCX \ logs.

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

Ou

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

Ou

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

Ou

```
) 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.
```

Ou

```
%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)
```

Ou

```
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
```

Cette question peut se produire en raison de l'un ou l'autre de ces raisons :

- L'utilisateur pourrait avoir commencé Historical Reporting Client directement avec le fichier .exe : . \ Fichiers de programme \ états historiques de Cisco UCCX.
- L'authentification de serveur SQL est placée au **mode mixte**. De CRS 5.0 et suivants, le seul mode pris en charge pour l'authentification de serveur SQL est **mode de Windows**.

Solution

Exécutez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Commencez HRC à partir du raccourci disponible sur l'appareil de bureau ou de **début > de programmes > de rapports historiques de Cisco CRS**.
2. Veillez à activer le service secondaire de connexion sur le poste de travail sous le **début > les configurations > le panneau de configuration > les outils d'administration > les services**.

Remarque: Le HRC utilise le service secondaire de connexion de Windows. Il emploie ceci pour exécuter le logiciel avec le **CiscoHistRptUsr** quand l'agent ou le superviseur est enregistré dans le PC avec leur compte personnel. C'est le service qui te donne le **passage comme** option quand vous cliquez avec le bouton droit sur des exécutables.

3. Si l'authentification de serveur SQL est placée au **mode mixte**, changez-le au **mode de Windows** :
 - a. Procédure de connexion au système d'exploitation serveur. Choisissez le **début > les programmes > la Microsoft SQL Server > le gestionnaire d'entreprise**.
 - b. Choisissez les **Microsofts SQL Server > le groupe de Serveur SQL**.
 - c. Cliquez avec le bouton droit le serveur **CRSSQL**, et cliquez sur **Properties**.
 - d. Allez à l'**onglet Sécurité**, et choisissez **Windows seulement** sous l'**authentification**. Cliquez sur **OK**.

Remarque: Vous pouvez changer l'authentification mode à **Windows seulement** en changeant le LoginMode à `I HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Microsoft de dessous \ Microsoft SQL Server \ CRSSQL \ MSSQLServer \ LoginMode`.

Remarque: Pour (ha) installée facilement disponible, vous devez changer l'authentification pour des les deux SQL divise sous le **groupe de Serveur SQL** dans le **gestionnaire d'entreprise**.

4. Si vous utilisez MSDE, référez-vous à l'article de base de connaissances de Microsoft [🔗](#) pour que la procédure change l'authentification

mode.

5. Afin d'ouvrir le port TCP 4433 sur le PC d'agent, essayez de désactiver l'antivirus sur n'importe quel Pare-feu ou d'ajouter une exception pour ce port. Référez-vous au pour en savoir plus de guide d'utilisation de port de Cisco Customer Response Solutions (CRS).

Message d'erreur : Une erreur s'est produite tout en tentant de communiquer avec le web server

L'ouverture de session utilisateur HRC échoue avec ce message d'erreur :

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

Solution 1

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Allez à la page d'AppAdmin et choisissez les **outils** > le **rapport historique** > la **configuration utilisateur**.
2. Sélectionnez votre premier utilisateur de rapport historique de la liste déroulante, puis cliquez sur Next.
3. Choisissez le **RVI de la** colonne (gauche) **installée** et déplacez-le à la colonne (droite) **sélectionnée**. **ICD** choisit **améliorés de la** colonne (gauche) **installée** et la déplacez à la colonne (droite) **sélectionnée**.
4. Cliquez sur **Update**.
5. Redémarrez le service de Cisco Tomcat.

Solution 2

Cette question peut se produire si le nom d'utilisateur/mot de passe de l'utilisateur pour lequel l'échec de connexion contiennent n'importe quel caractère particulier comme le trait de soulignement (), |, etc. Si oui, enlevez le caractère particulier du nom d'utilisateur/mot de passe afin de résoudre le problème.

Solution 3

Cette question peut être provoqué par également par les configurations du serveur proxy dans le navigateur Web. Si le serveur proxy est configuré sur le navigateur Web du PC, vous devez désactiver la même chose afin de résoudre le problème.

Erreur 5022 en lançant le client Rapports historiques

Après une installation fraîche d'UCCX 4.0(4), cette erreur est reçue en lançant le client Rapports historiques :

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

Solution

Exécutez ces étapes afin de résoudre cette erreur :

1. Désinstallez le HRC de l'ordinateur de client.
2. Exécutez l'unregister de ces étapes manuellement le DLLs :
 - a. **Start > Run > cmd** de clic.
 - b. Type **C:\Windows\System32**.
 - c. Émettez les commandes suivantes :
 - **regsvr32 /u craxdr.dll**
 - **regsvr32 /u crviewer.dll**
 - d. Quittez l'invite de commande.
 - e. Supprimez le **craxdr.dll** et le **crviewer.dll** de C:\Windows\System32.
3. Procédure de connexion à la page d'**AppAdmin**. Allez aux **outils** > Plug-in et installez le HRC.
4. Exécutez ces étapes afin d'enregistrer manuellement le DLLs :
 - a. **Start > Run > cmd** de clic.

- b. Type **C:\Windows\System32**.
- c. Émettez les commandes suivantes :

- **regsvr32 craxdrt.dll**
- **regsvr32 crviewer.dll**

Incapable de lancer HRC

Les utilisateurs HRC ne peuvent pas lancer HRC sans privilèges d'admin sur le PC. Quand les tentatives d'un utilisateur HRC d'ouvrir une session à HRC, il ne lance pas et l'incapable de commencer le message d'erreur est reçu.

Solution

Référez-vous à l'ID de bogue Cisco CSCto17789 (clients enregistrés seulement) ou au CSCtn53212 (clients enregistrés seulement) pour une difficulté possible.

Incapable d'ouvrir une session au client HRC

En essayant d'ouvrir une session au client HRC, ce message d'erreur est reçu :

```
Unable to establish connection to database with the error 5051
```

Solution

Ouvrez une session en tant qu'utilisateur du PC, et terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Afin d'installer le HRC, cliquer avec le bouton droit le **passage** exécutable et choisi **comme**, et sélectionner un compte administrateur de domaine (ce n'est pas nécessaire si ouvert une session comme admin de domaine).
2. Terminez-vous les étapes par l'installateur, et redémarrez le PC.
3. Ouvrez une session comme admin de domaine, et placez l'utilisateur en tant qu' **utilisateur** par la Gestion de Windows.
4. Déconnexion, et procédure de connexion en tant qu'utilisateur sur PC.
5. Créez manuellement deux raccourcis sur l'appareil de bureau (un pour le HRC et un pour le programmeur HRC) :
 - a. Le HRC exécutable se trouve dans le répertoire d' **états historiques de c:\Program Files\Cisco UCCX**. Cliquez avec le bouton droit **CiscoAppReports.exe**, et l'envoyez à l'appareil de bureau.
 - b. Le programmeur HRC exécutable se trouve dans le répertoire d' **états historiques \ programmeur de c:\Program Files\Cisco UCCX**. Cliquez avec le bouton droit **ReportScheduler.exe**, et l'envoyez à l'appareil de bureau.
 - c. Une fois que les débuts de programmeur automatiquement, vous peuvent l'ajouter au début vers le haut du répertoire (<username> \ **menu de démarrage \ programmes de c:\Documents and Settings\ \ startup**) ou juste glisser-déplacer **pour commencer > tous les programmes > startup**.

Informations connexes

- **Notes techniques de dépannage**

© 1992-2010 Cisco Systems Inc. Tous droits réservés.

Date du fichier PDF généré: 16 décembre 2015

http://www.cisco.com/cisco/web/support/CA/fr/109/1098/1098152_hrc_login_failure.html
