

يقيق حلًا تقو لًا ريرقت ي ف أطخ ل ح ة ي ف ي ك

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[المشكلة](#)

[السبب](#)

[الحل](#)

[حل للسبب 1: إعداد خادم وكيل غير صحيح](#)

[حل للسبب 2: RTR أو نظام قاعدة البيانات الفرعي لا يعمل](#)

[حل للسبب 3: أمر ربط NIC غير صحيح](#)

[تعذر سحب تقارير IPCC 7.x WebView](#)

[الحل](#)

[صفحة إعادة مهارة العميل لا تظهر](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يوضح هذا المستند سبب حدوث خطأ عند محاولة تشغيل تقرير في الوقت الفعلي، ويقدم حلولاً محتملة في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager، الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث
 - Cisco CRS، الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث
- تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة

المُستخدمة في هذا المستند بتكوين مسموح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

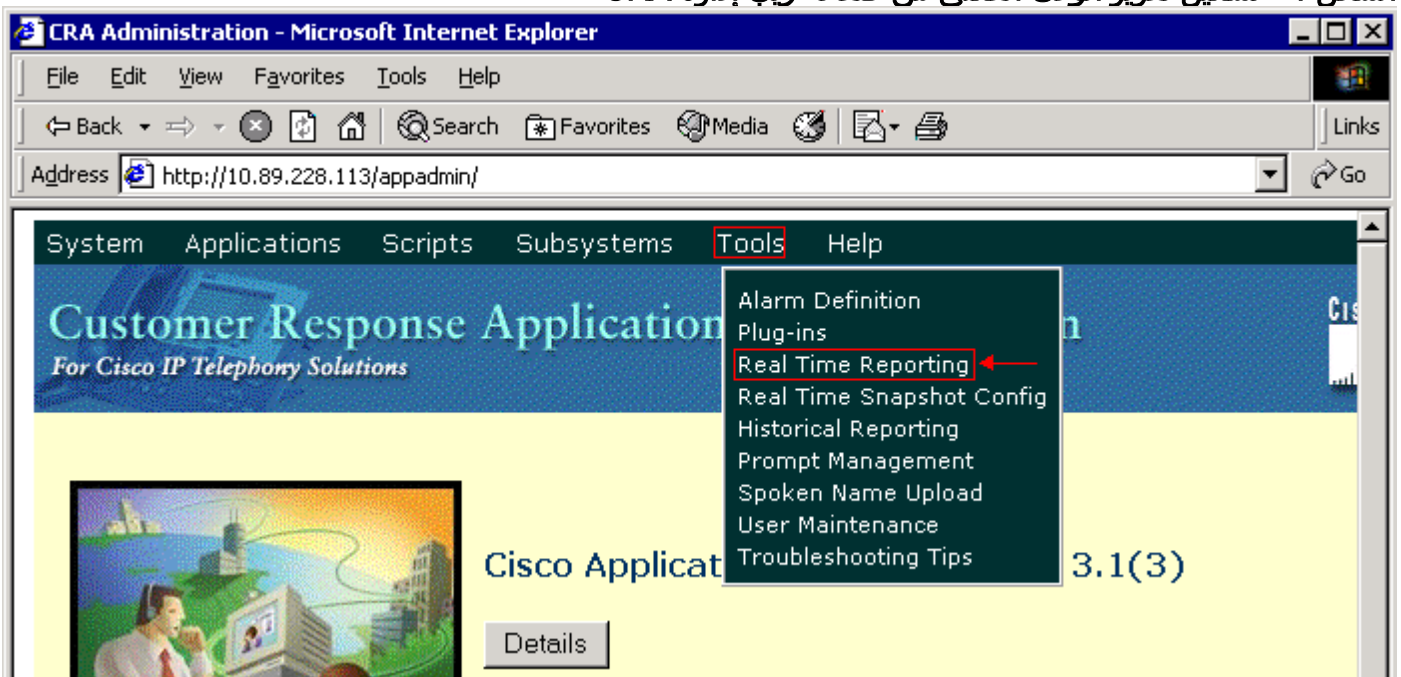
راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

المشكلة

عند محاولة تشغيل تقرير في الوقت الفعلي من صفحة إدارة تطبيق إستجابة العملاء (CRA) على الويب (راجع [الشكل 1](#))، يفشل التقرير وتظهر رسالة الخطأ هذه:

Unable to connect to the server

الشكل 1 - تشغيل تقرير الوقت الفعلي من صفحة ويب إدارة CRA



السبب

قد يحدث هذا الخطأ لأحد هذه الأسباب:

- يعمل إعداد الخادم الوكيل على المستعرض على إعاقة اتصال إستدعاء الأسلوب البعيد (RMI) الأصلي.
- إما أن النظام الفرعي لمراسل وقت الاستجابة (RTR) أو النظام الفرعي لقاعدة البيانات لا يعمل.
- أمر ربط بطاقة واجهة الشبكة (NIC) غير صحيح.

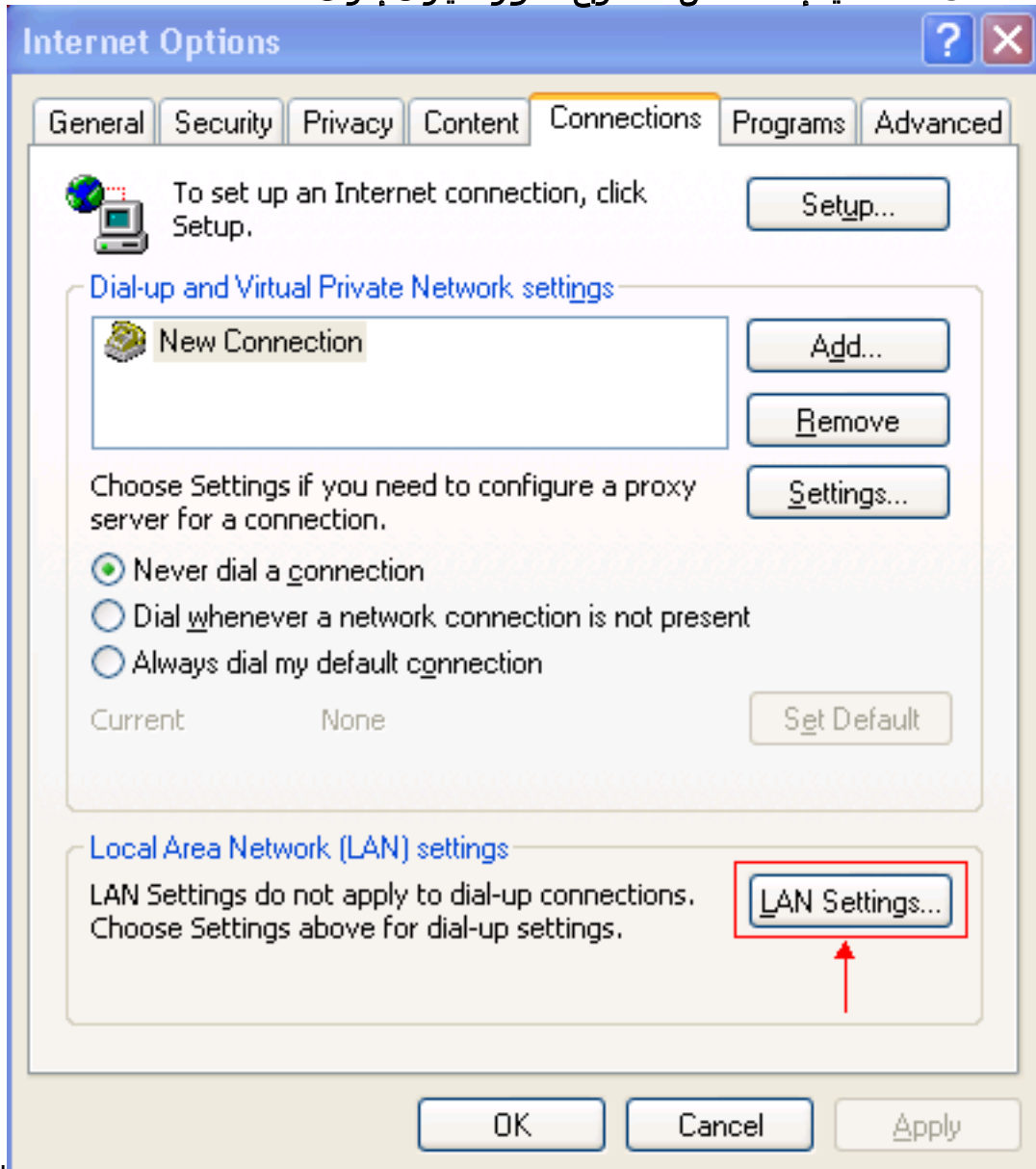
الحل

يوفر هذا القسم إجراءات خطوة بخطوة لتصحيح المشكلة، حسب السبب.

حل للسبب 1: إعداد خادم وكيل غير صحيح

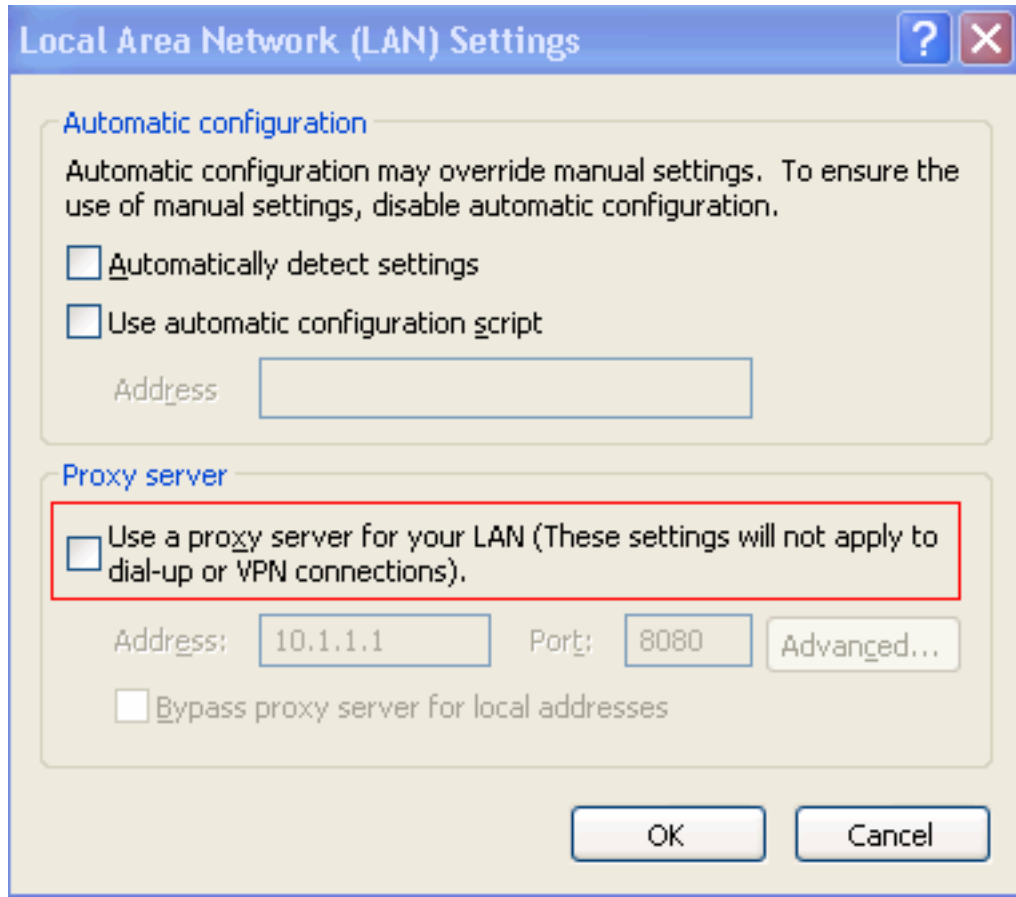
يمكنك إيقاف تشغيل إعداد الخادم الوكيل الخاص بالمستعرض لحل هذه المشكلة. أكمل الخطوات التالية:

1. افتح نافذة مستعرض Internet Explorer.
2. حدد أدوات > خيارات الإنترنت. يظهر مربع الحوار "خيارات الإنترنت".
3. انقر فوق علامة التبويب الاتصالات (راجع الشكل 2).
4. طقطقت lan عملية إعداد. شكل 2 - مربع الحوار "خيارات الإنترنت"



يظهر مربع الحوار

إعدادات شبكة المنطقة المحلية (LAN): الشكل 3 - إعدادات الشبكة المحلية



5. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار استخدام خادم وكيل لشبكة LAN الخاصة بك في قسم الخادم الوكيل (راجع الشكل 3).
6. طقطقت ok مرتين.

حل للسبب 2: RTR أو نظام قاعدة البيانات الفرعي لا يعمل

إذا حدث الخطأ بسبب عدم تشغيل نظام RTR الفرعي أو نظام قاعدة البيانات الفرعي، فيجب عليك بدء تشغيل النظام الفرعي ذي الصلة من أجل حل المشكلة. أكمل الخطوات التالية:

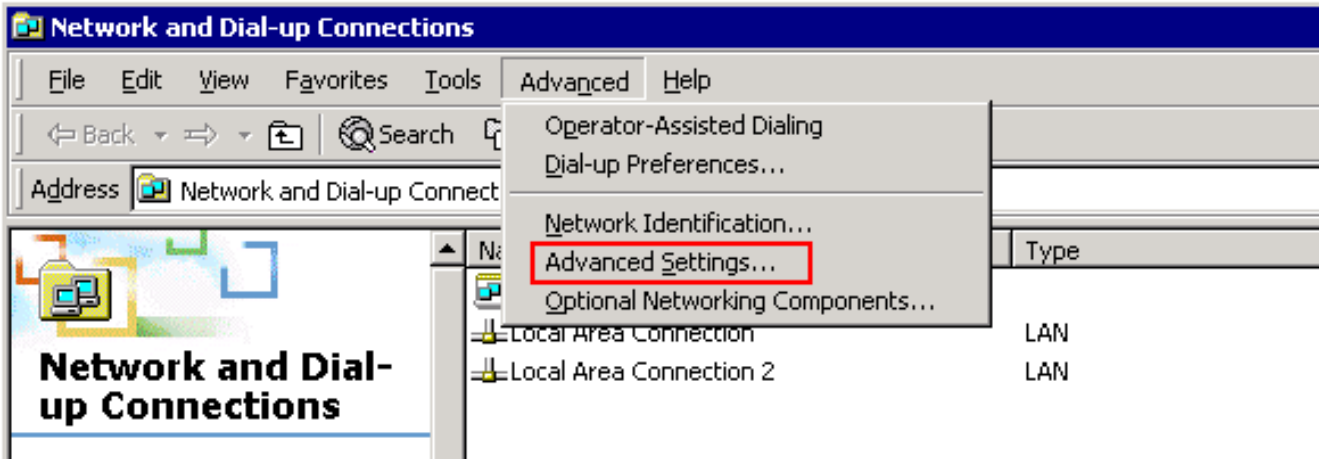
1. حدد نظام < محرك من صفحة إدارة CRA.
2. تحقق مما إذا كان كل من نظامي RTR وقواعد البيانات الفرعيين في الخدمة. إذا لم يكن أحد النظامين الفرعيين قيد التشغيل، ابدأ تشغيل النظام الفرعي.

حل للسبب 3: أمر ربط NIC غير صحيح

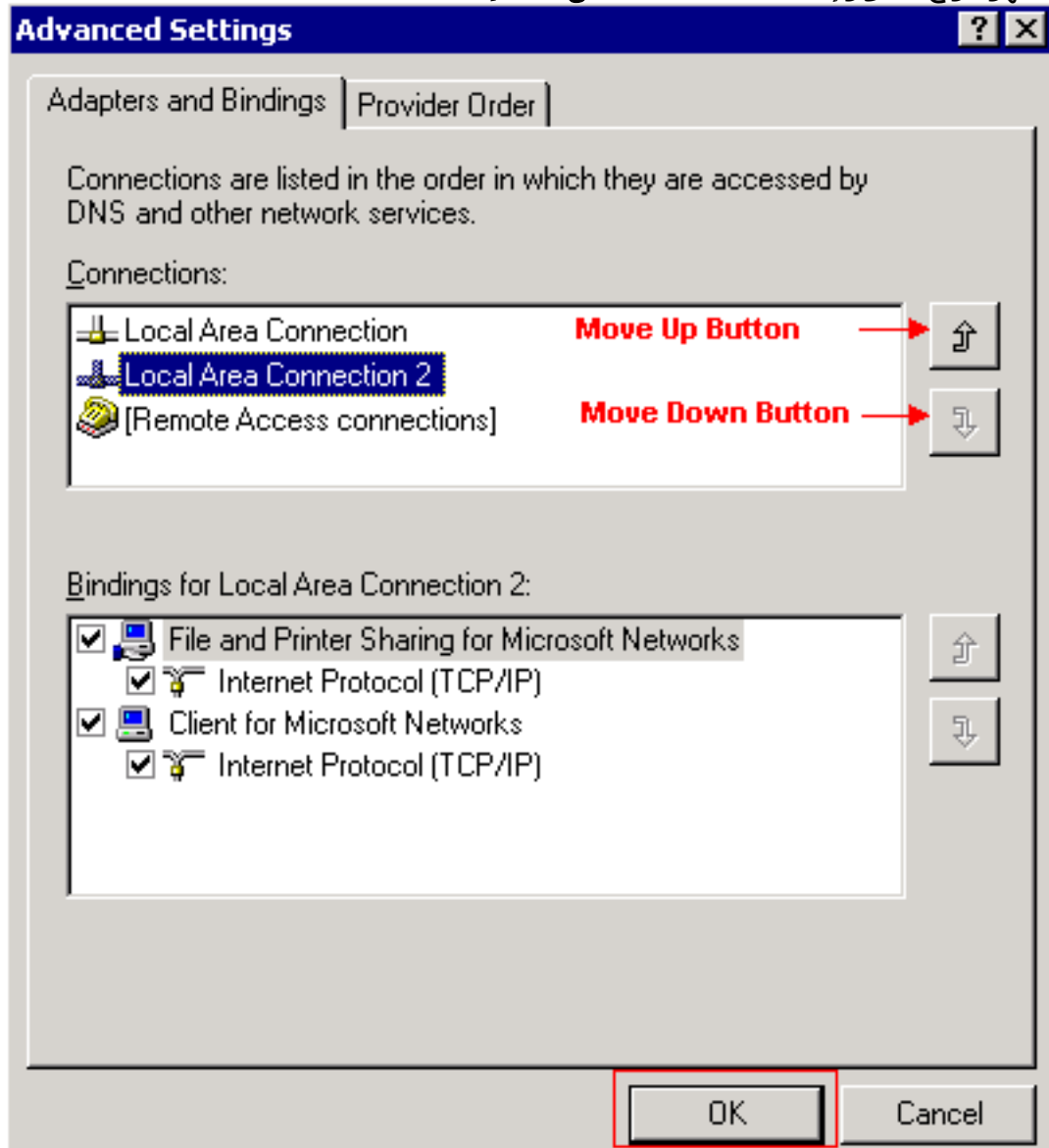
عندما يحتوي خادم CRS الذي يشغل مراقبة الصوت عبر VoIP (IP) على بطاقتي واجهة شبكة (NIC) مثبتتين، فتأكد من:

- تكون بطاقة واجهة الشبكة (NIC) لحركة مرور CRS العادية أعلى أمر ربط TCP/IP.
 - ال NIC ل VoIP monitore حركة مرور إلى TCP/IP خلف الآخر NIC.
- إذا ظهرت رسالة الخطأ بسبب أمر ربط NIC غير صحيح، أكمل الخطوات التالية لتعديل أمر ربط NIC:

1. انقر على ابدأ < إعدادات.
2. انقر بزر الماوس الأيمن فوق إتصالات الشبكة والطلب الهاتفي، وحدد فتح من القائمة المختصرة. يظهر نافذة إتصالات الشبكة والطلب الهاتفي (راجع الشكل 4).
3. حدد متقدم < إعدادات متقدمة. الشكل 4 - إتصالات الشبكة والطلب الهاتفي



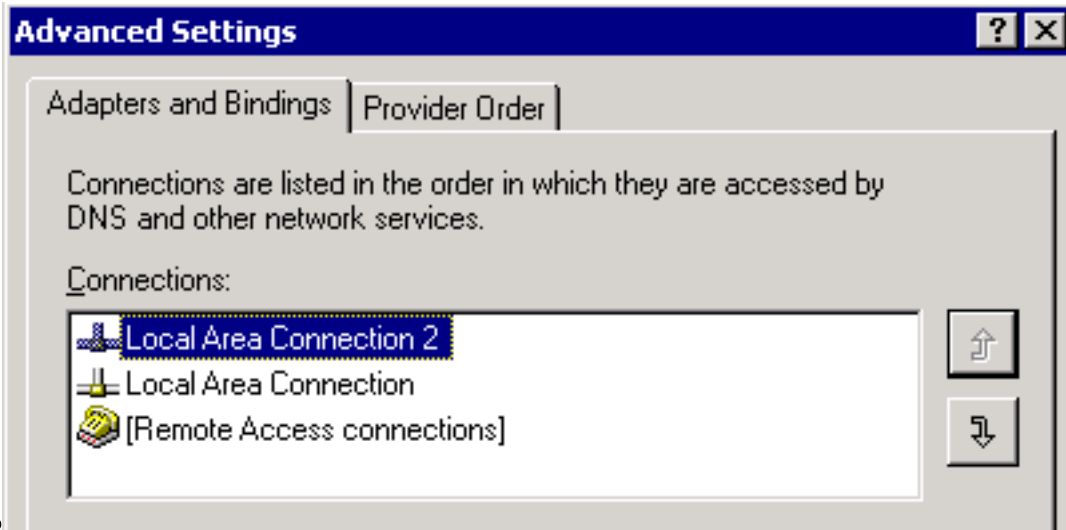
يظهر مربع الحوار إعدادات متقدمة: الشكل 5 - الإعدادات المتقدمة



4. حدد اتصالات المنطقة المحلية 2 في قسم الاتصالات.

5. انقر فوق زر تحريك لأعلى (راجع الشكل 5).

6. اضغط على OK أن يطبق التغيير. يظهر الآن أمر ربط NIC الجديد: شكل 6 - أمر ربط بطاقة واجهة الشبكة (NIC)



ملاحظة: إذا

الجديد

لم تحل الحلول السابقة المشكلة، قم بإعادة تشغيل CRS من خدمات Windows كحل بديل.

تعذر سحب تقارير IPCC 7.x WebView

على خادم HDS/WebView مثبت حديثاً، يتعذر الحصول على البيانات في تقرير WebView. المشكلة تتعلق فقط بتقارير "الوكيل" في الوقت الفعلي.

الحل

تحقق من تكوين الأجهزة الطرفية من مدير التكوين ووجد أنه لم تتم إضافة HDS الجديد إلى "توزيع الوكيل" (قائمة محطات عمل المسؤول التي ستستلم تقارير الوكيل).

تمت إضافة اسم موقع محطات عمل Admin (AWs) الجديد إلى قائمة التوزيع. أدى ذلك إلى حل المشكلة.

صفحة إعادة مهارة العميل لا تظهر

تعذر بدء خدمة Apache. يتم تلقي رسالة الخطأ هذه في سجل std.out: server.xml

الحل

سبب هذه المشكلة هو أن server.xml كان مفقوداً داخل المجلد C:\icm\tomcat\conf. لحل المشكلة، أكمل هذا الحل البديل:

1. قم بإنشاء نسخة من الملف server.xml.custom من المجلد C:\icm\tomcat\conf.
2. أعد تسمية هذا الملف باسم server.xml.
3. ابدأ خدمة الأباتشي. بعد ذلك، يتم تحميل صفحة إعادة المهارة بشكل صحيح.

معلومات ذات صلة

• [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء ن أ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل أ ة مچرت ل ض ف أ ن أ ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ئ ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (رف و ت م ط بار ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا