# يقيقحلا تقولا ريرقت يف أطخ لح ةيفيك

## المحتويات

المقدمة المتطلبات الأساسية المتطلبات المكونات المستخدمة الاصطلاحات المشكلة <u>السبب</u> 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

## <u>المقدمة</u>

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

## <u>المتطلبات الأساسية</u>

#### <u>المتطلبات</u>

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

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

#### <u>المكونات المستخدمة</u>

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 ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

#### <u>الاصطلاحات</u>

راجع <u>اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.</u>

## <u>المشكلة</u>

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



## <u>السبب</u>

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.

## <u>الحل</u>

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:

Unable to connect to the server

1. افتح نافذة مستعرض Internet Explorer.

- 2. حدد أدوات > خيارًات الإنترنت.يظهر مربع الحوار "خيارات إنترنت".
  - 3. انقر فوقّ علامة التبويب **الأتصالات** (راجع <u>الشكل 2</u>).
- 4. طقطقت **lan عملية إعداد.شكل 2 مربع الحوار "خيارات إنترنت"**

	Internet Options 🔹 🤶 🔀		
	General Security Privacy Content Connections Programs Advanced		
	To set up an Internet connection, click Set <u>up</u>		
	Dial-up and Virtual Private Network settings		
	New Connection Add		
	<u>R</u> emove		
	Choose Settings if you need to configure a proxy <u>Settings</u>		
	Never dial a <u>c</u> onnection		
	O Dial <u>w</u> henever a network connection is not present		
	O Always dial my default connection		
	Current None Set Default		
Clocal Area Network (LAN) settings			
	LAN Settings do not apply to dial-up connections. Choose Settings above for dial-up settings.		
يظهر مربع الحوار	OK Cancel Apply		

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

Local Area Network (LAN) Settings 🛛 🔹 💽				
Automatic configuration				
Automatic configuration may override manual settings. To ensure the use of manual settings, disable automatic configuration.				
<u>Automatically detect settings</u>				
Use automatic configuration <u>s</u> cript				
Address				
Proxy server				
Use a proxy server for your LAN (These settings will not apply to dial-up or VPN connections).				
Address: 10.1.1.1 Port: 8080 Advanced				
Bypass proxy server for local addresses				
OK Cancel				

- 5. قم بإلغاء تحديد خانة الاختيار **إستخدام خادم وكيل لشبكة LAN الخاصة بك** في قسم الخادم الوكيل (راجع <u>الشكل 3</u>).
  - 6. طقطقت ok مرتين.

<u>حل للسبب 2: RTR أو نظام قاعدة البيانات الفرعي لا يعمل</u>

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.

<u>حل للسبب 3: أمر ربط NIC غير صحيح</u>

عندما يحتوي خادم CRS الذي يشغل مراقبة الصوت عبر IP (VoIP) 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 <u>الشكل 4</u>).
  - 3. حدد متقدم > إعدادات متقدمة.الشكل 4 إتصالات الشبكة والطلب الهاتفي

📴 Network and Dial-up Connections						
<u> </u>	ols Adva <u>n</u> ced <u>H</u> elp					
📙 🖙 Back 🔻 🖘 👻 🔁 🧔 Search	C Operator-Assisted Dialing					
Address 🔁 Network and Dial-up Conr	Network Identification					
	Ne Advanced Settings	Туре				
	Optional Networking Components					
Network and Dial-	Local Area Connection 2	LAN				
up Connections						

#### يظهر مربع الحوار إعدادات متقدمة:**الشكل 5 - الإعدادات المتقدمة**

Advanced Settings		? ×
Adapters and Bindings Provider Order		
Connections are listed in the order in which the DNS and other network services.	hey are accessed	by
<u>C</u> onnections:		
Local Area Connection Mo	ove Up Button	÷ ź
[Remote Access connections] Model	ove Down Butto	n — 🔶 🤤
Bindings for Local Area Connection 2: ♥ ♣ File and Printer Sharing for Microsoft ♥ ☞ Internet Protocol (TCP/IP) ♥ ♣ Client for Microsoft Networks ♥ ☞ Internet Protocol (TCP/IP)	Networks	¢
	ОК	Cancel

- 4. حدد **إتصالات المنطقة المحلية 2** في قسم الاتصالات.
- 5. انقر فُوق زر **تحريك لأعلى** (راجع <mark>الْشكل 5</mark>). 6. طقطقة ok أن يطبق التغيير.يظهر الآن أمر ربط NIC الجديد:**شكل 6 أمر ربط بطاقة واجهة الشبكة (NIC)**



# تعذر سحب تقاریر IPCC 7.x WebView

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

#### <u>الحل</u>

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: ما std.out يتم تلقي رسالة الخطأ هذه في

#### <u>الحل</u>

سبب هذه المشكلة هو أن server.xml كان مفقودا 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.

### <u>معلومات ذات صلة</u>

• الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما