Beheben eines Echtzeit-Berichtsfehlers

Inhalt

Einleitung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Konventionen Problem Ursache Lösung Lösung für Ursache 1: Falsche Proxy-Servereinstellung Lösung für Ursache 2: RTR- oder Datenbank-Subsystem wird nicht ausgeführt Lösung für Ursache 3: Falsche NIC-Bindungsreihenfolge IPCC 7.x-Webview-Berichte können nicht abgerufen werden. Lösung Seite "Agenten Re-Skill" wird nicht angezeigt Lösung Zugehörige Informationen

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt, warum ein Fehler auftritt, wenn Sie versuchen, einen Echtzeitbericht auszuführen, und bietet mögliche Lösungen in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

Cisco CallManager Version 3.x und höher

Cisco CRS Version 3.x und höher

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter <u>Cisco Technical Tips</u> <u>Conventions (Technische Tipps von Cisco zu Konventionen).</u>

Problem

Wenn Sie versuchen, einen Echtzeitbericht von der Verwaltungs-Webseite des Customer Response Application (CRA) auszuführen (siehe <u>Abbildung 1</u>), schlägt der Bericht fehl, und die Fehlermeldung wird angezeigt:

Unable to connect to the server

Abbildung 1: Ausführen eines Echtzeitberichts von der CRA-Administration-Webseite



Ursache

Dieser Fehler kann aus einem der folgenden Gründe auftreten:

- Die Proxy-Servereinstellung im Browser behindert die ursprüngliche RMI-Kommunikation (Remote Method Invocation).
- Entweder das Subsystem Response Time Reporter (RTR) oder das Datenbanksubsystem werden nicht ausgeführt.
- Die Bindungsreihenfolge der Netzwerkschnittstellenkarte (NIC) ist falsch.

<u>Lösung</u>

Dieser Abschnitt enthält schrittweise Anweisungen zur Behebung des Problems, je nach Ursache.

Lösung für Ursache 1: Falsche Proxy-Servereinstellung

Sie können die Proxy-Servereinstellung für den Browser deaktivieren, um dieses Problem zu beheben. Führen Sie diese Schritte aus:

- 1. Öffnen Sie ein Internet Explorer-Browserfenster.
- 2. Wählen Sie Extras > Internetoptionen aus.Das Dialogfeld Internetoptionen wird angezeigt.
- 3. Klicken Sie auf die Registerkarte Verbindungen (siehe Abbildung 2).
- 4. Klicken Sie auf LAN-Einstellungen Abbildung 2: Dialogfeld "Internetoptionen"

net Options	<u> </u>
neral Security Privacy Content Connections	Programs Advanced
To set up an Internet connection, click Setup.	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 server for a connection.	Settings
Never dial a <u>connection</u>	
Dial <u>whenever</u> a network connection is not pre	sent
Always dial my default connection	
Current None	S <u>e</u> t Default
Local Area Network (LAN) settings	
LAN Settings do not apply to dial-up connections. Choose Settings above for dial-up settings.	LAN Settings
ок с	ancel Apply

"Einstellungen für das Local Area Network (LAN)" wird angezeigt: Abbildung 3: Einstellungen

Local Area Network (LAN) Settings 🛛 🛛 💽 🔀				
Automatic configuration				
Automatic configuration may override manual settings. To ensure the use of manual settings, disable automatic configuration.				
Automatically detect settings				
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).				
Addr <u>e</u> ss: 10.1.1.1 Por <u>t</u> : 8080 Advan <u>c</u> ed				
Bypass proxy server for local addresses				
OK Cancel				

des LAN 📥

- 5. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Proxyserver für LAN verwenden** im Abschnitt Proxyserver (siehe <u>Abbildung 3</u>).
- 6. Klicken Sie zweimal auf OK.

Lösung für Ursache 2: RTR- oder Datenbank-Subsystem wird nicht ausgeführt

Wenn der Fehler auftritt, weil das RTR-Subsystem oder das Datenbanksubsystem nicht ausgeführt werden, müssen Sie das entsprechende Subsystem starten, um das Problem zu beheben. Führen Sie diese Schritte aus:

- 1. Wählen Sie **System > Engine** auf der Seite CRA-Administration aus.
- 2. Überprüfen Sie, ob sowohl das RTR- als auch das Datenbank-Subsystem in Betrieb sind.Wenn eines der Teilsysteme nicht ausgeführt wird, starten Sie das Subsystem.

Lösung für Ursache 3: Falsche NIC-Bindungsreihenfolge

Wenn auf dem CRS-Server, auf dem Voice over IP (VoIP)-Monitor ausgeführt wird, zwei NICs installiert sind, stellen Sie Folgendes sicher:

- Die Netzwerkkarte für normalen CRS-Datenverkehr befindet sich oberhalb der TCP/IP-Bindungsreihenfolge.
- Die Netzwerkkarte für den VoIP-Überwachungsdatenverkehr wird hinter der anderen Netzwerkkarte an TCP/IP gebunden.

Wenn die Fehlermeldung aufgrund einer falschen NIC-Bindungsreihenfolge angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor, um die NIC-Bindungsreihenfolge zu ändern:

1. Klicken Sie auf **Start > Einstellungen**.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Netzwerk- und DFÜ-Verbindungen, und wählen Sie im Kontextmenü die Option Öffnen aus.Das Fenster Netzwerk- und DFÜ-Verbindungen wird angezeigt (siehe <u>Abbildung 4</u>).
- 3. Wählen Sie Erweitert > Erweiterte Einstellungen aus.Abbildung 4: Netzwerk- und DFÜ-Verbindungen



Das Dialogfeld Erweiterte Einstellungen wird angezeigt: Abbildung 5: Erweiterte Einstellungen

Advanced Settings		? ×
Adapters and Bindings Provider Order		
Connections are listed in the order in wh DNS and other network services.	nich they are accessed	by
Connections:		
Local Area Connection	Move Up Button	÷
[Remote Access connections]	Move Down Butto	ר → ב
Bindings for Local Area Connection 2: ♥ ♣ File and Printer Sharing for Micr ♥ ♣ Internet Protocol (TCP/IP) ♥ ♣ Client for Microsoft Networks ♥ ♣ Internet Protocol (TCP/IP)	osoft Networks	t
	ОК	Cancel

- 4. Wählen Sie Local Area Connections 2 im Abschnitt Connections (Verbindungen) aus.
- 5. Klicken Sie auf die Schaltfläche Nach oben (siehe Abbildung 5).
- 6. Klicken Sie auf OK, um die Änderung zu implementieren. Die neue NIC-Bindungsreihenfolge

wird nun angezeigt: Abbildung 6: Reihenfolge der neuen NIC-Bindung

Advanced Settings	? ×
Adapters and Bindings Provider Order	
Connections are listed in the order in which they are accessed by DNS and other network services.	
Connections:	
📲 Local Area Connection 2	分
📥 Local Area Connection	
[Remote Access connections]	₽

Hinweis: Wenn

das Problem mit den vorherigen Projektmappen nicht behoben werden kann, starten Sie den CRS Node Manager als Problemumgehung von Windows-Diensten aus.

IPCC 7.x-Webview-Berichte können nicht abgerufen werden.

Auf einem neu installierten HDS/Webview-Server können keine Daten im Webview-Bericht abgerufen werden. Das Problem betrifft nur Berichte von Agenten in Echtzeit.

<u>Lösung</u>

Konfiguration der Peripheriegeräte vom Konfigurations-Manager überprüft und festgestellt, dass der neue HDS nicht zur Agentenverteilung hinzugefügt wurde (Liste der Admin-Workstations, die Agentenberichte empfangen werden).

Neuen Namen des Admin Workstations (AWs)-Standorts zur Verteilerliste hinzugefügt. Dadurch wurde das Problem behoben.

Seite "Agenten Re-Skill" wird nicht angezeigt

Der Apache-Dienst kann nicht gestartet werden. Diese Fehlermeldung wird im **std.out-Protokoll** ausgegeben: server.xml kann nicht geladen werden.

<u>Lösung</u>

Dieses Problem wird verursacht, weil der Ordner **server.xml** im Ordner **C:\icm\tomcat\conf** fehlt. Um das Problem zu beheben, schließen Sie diese Problemumgehung ab:

- 1. Erstellen Sie eine Kopie der Datei server.xml.custom aus dem Ordner C:\icm\tomcat\conf.
- 2. Benennen Sie diese Datei als server.xml um.
- 3. Starten Sie den Apache-Dienst. Danach wird die Seite "Re-Skill" gut geladen.

Zugehörige Informationen

• Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme