

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

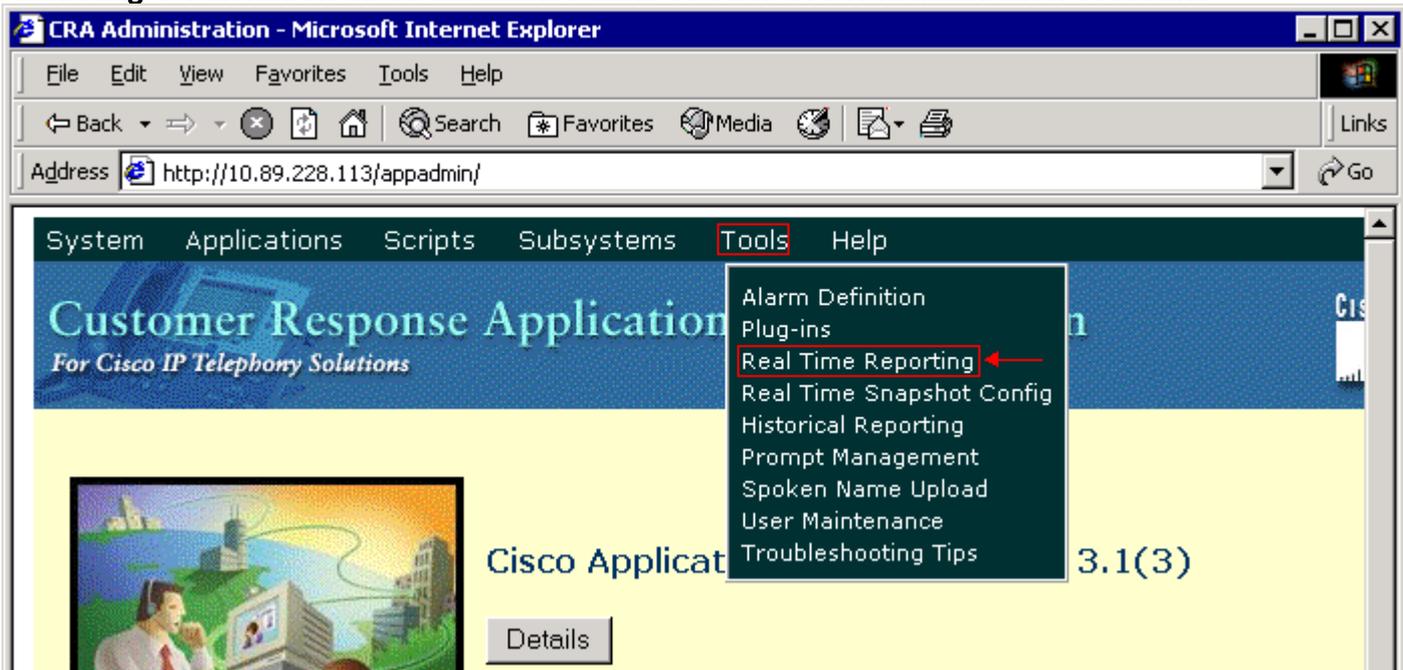
Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

Problem

Wenn Sie versuchen, einen Echtzeitbericht von der Verwaltungs-Webseite des Customer Response Application (CRA) auszuführen (siehe [Abbildung 1](#)), 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 Datenbanksystem werden nicht ausgeführt.
- Die Bindungsreihenfolge der Netzwerkschnittstellenkarte (NIC) ist falsch.

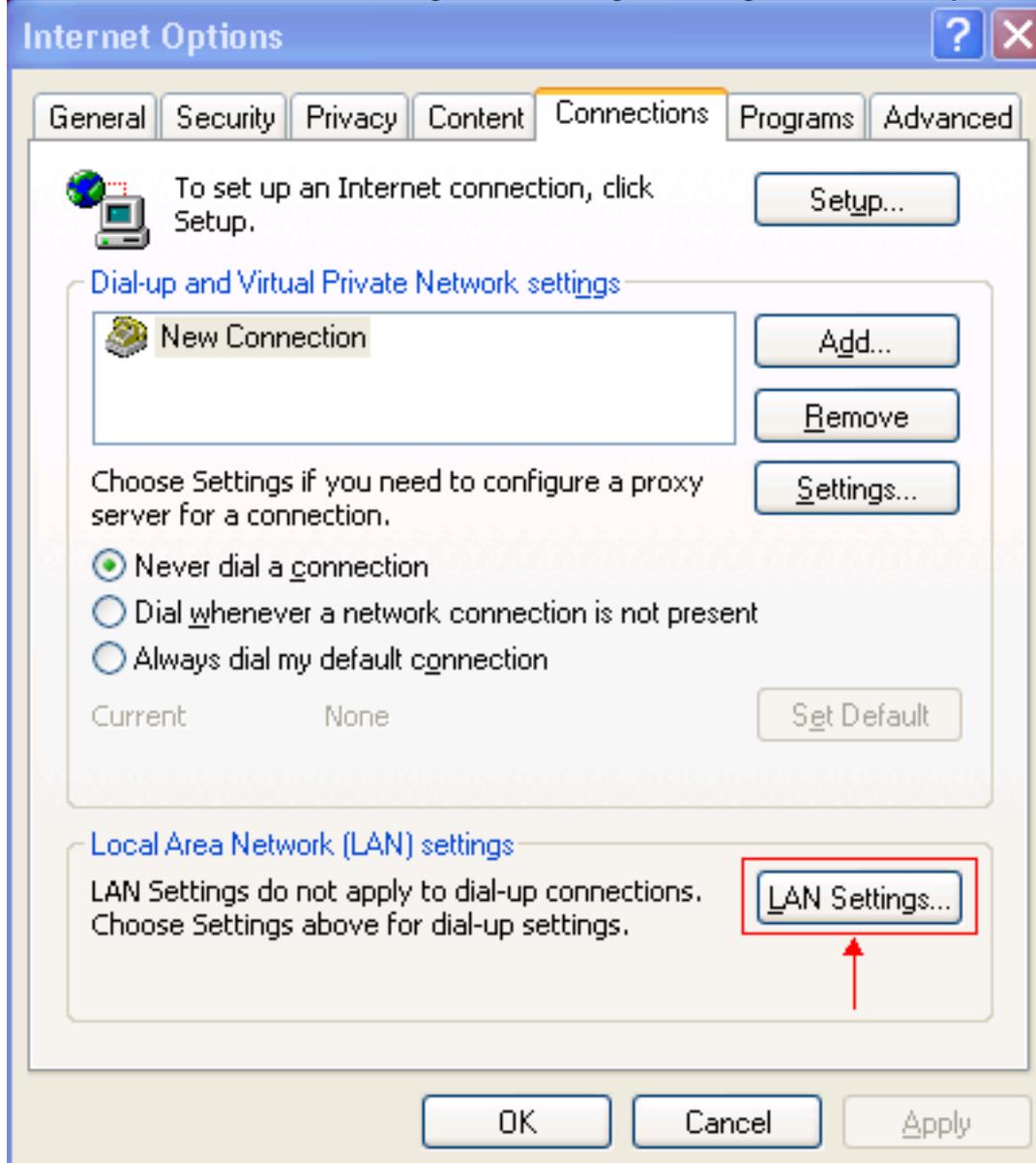
Lösung

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

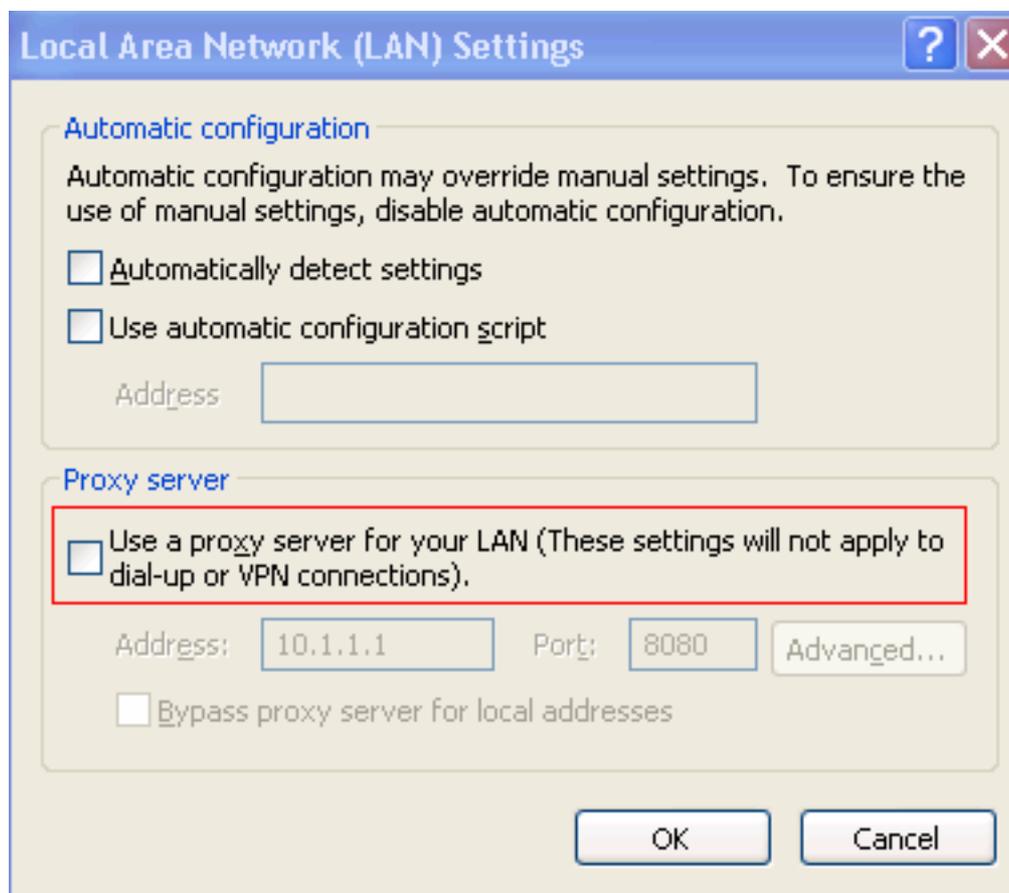
Lösung für Ursache 1: Falsche Proxy-Servereinstellung

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"**



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



des LAN

5. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Proxyserver für LAN verwenden** im Abschnitt Proxyserver (siehe [Abbildung 3](#)).
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 Datenbanksystem 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](#)

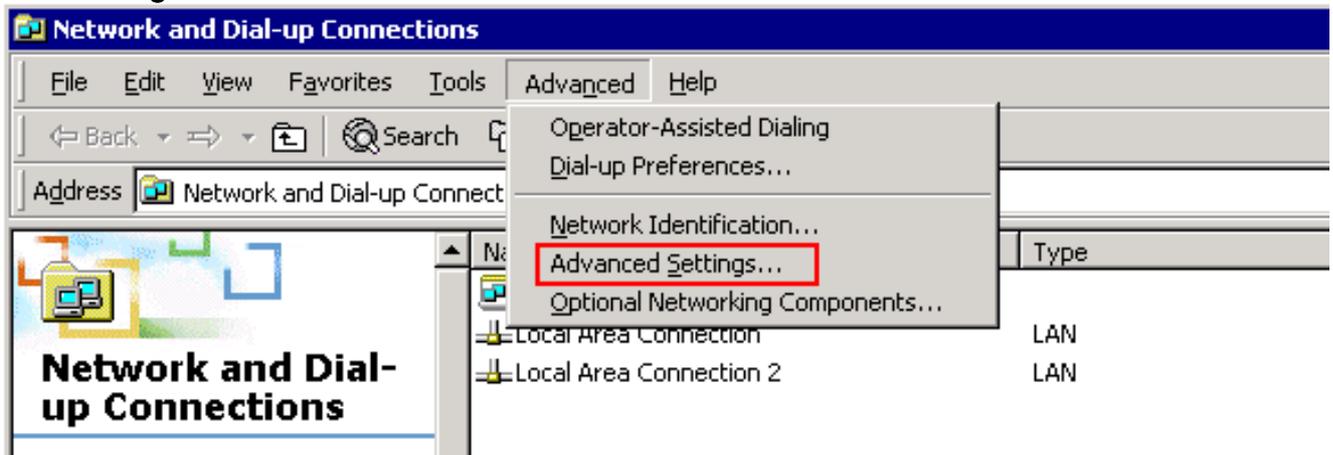
Wenn auf dem CRS-Server, auf dem Voice over IP (VoIP)-Monitor ausgeführt wird, zwei NICs installiert sind, stellen Sie Folgendes sicher:

- 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.

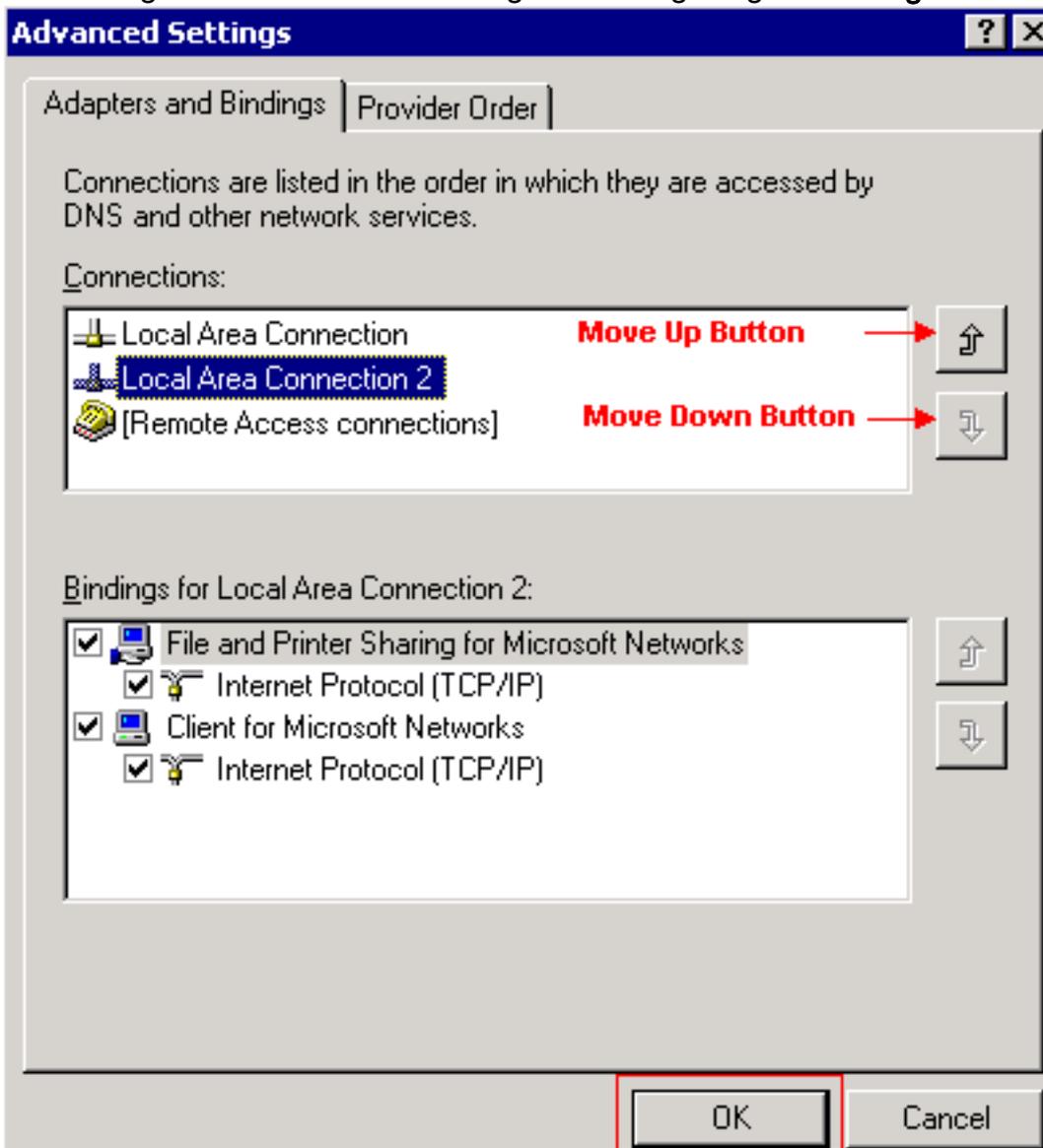
Wenn die Fehlermeldung aufgrund einer falschen NIC-Bindungsreihenfolge angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor, um die NIC-Bindungsreihenfolge zu ändern:

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

2. 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 [Abbildung 4](#)).
3. Wählen Sie **Erweitert > Erweiterte Einstellungen** aus. **Abbildung 4: Netzwerk- und DFÜ-Verbindungen**

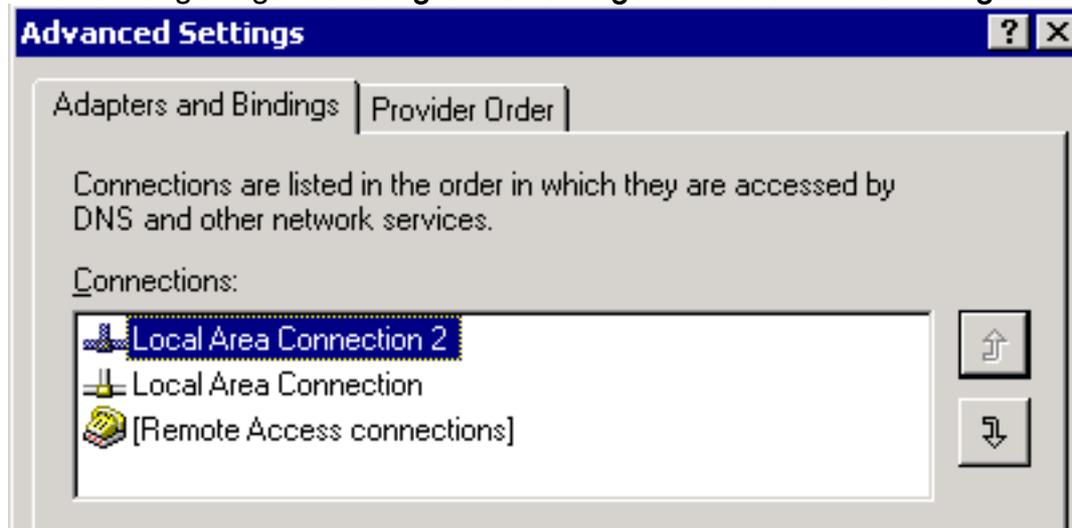


Das Dialogfeld Erweiterte Einstellungen wird angezeigt: **Abbildung 5: Erweiterte Einstellungen**



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**



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.

[Lösung](#)

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.`

[Lösung](#)

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](#)