

# Cómo resolver un error del informe en tiempo real

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Solución para la causa 1: Configuración del servidor alternativo incorrecta](#)

[Solución para la causa 2: RTR o subsistema de base de datos que no se ejecuta](#)

[Solución para la causa 3: Orden de vinculación incorrecto NIC](#)

[Incapaz de tirar de los informes IPCC 7.x Webview](#)

[Solución](#)

[La página de la Re-habilidad del agente no sube](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe por qué un error ocurre cuando usted intenta funcionar con un informe en tiempo real, y proporciona las Soluciones posibles en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión del CallManager de Cisco 3.x y posterior
- Cisco CRS versión 3.x o posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

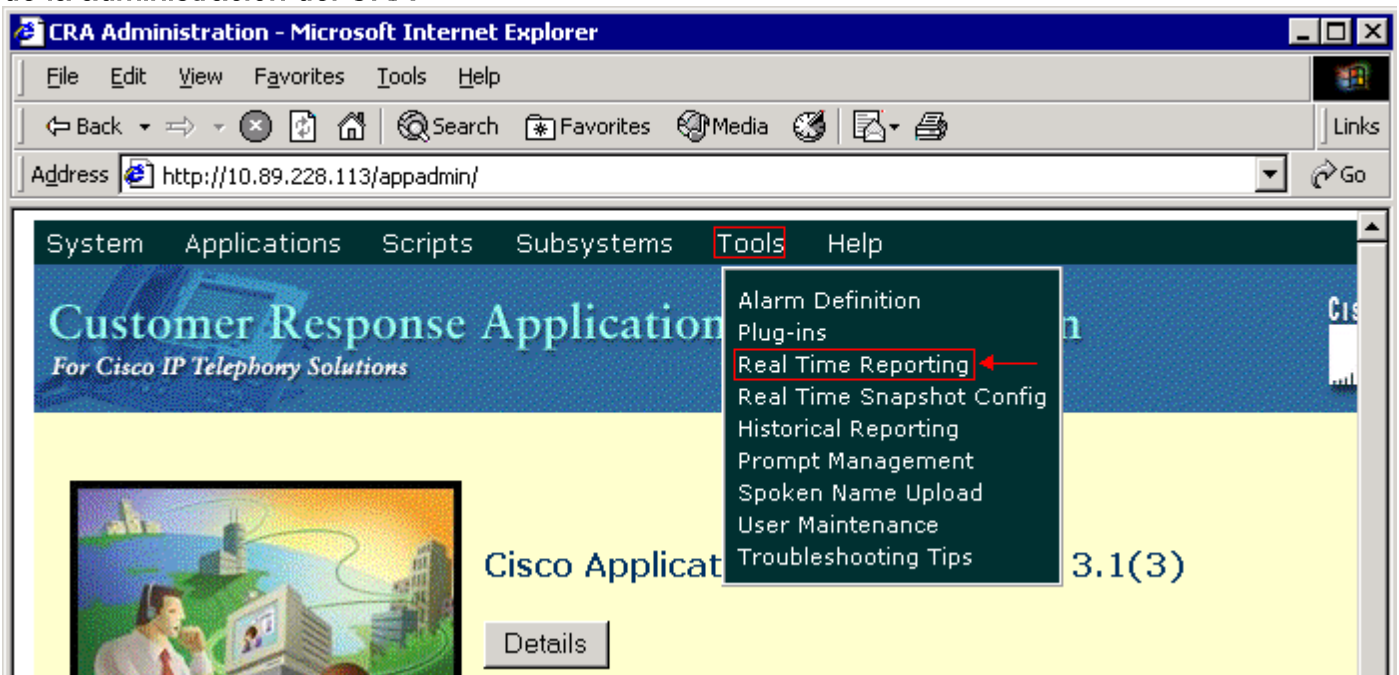
## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Problema

Cuando usted intenta funcionar con un informe en tiempo real de la página Web de administración del Customer Response Application (CRA) (véase el [cuadro 1](#)), el informe falla, y este mensaje de error aparece:

Unable to connect to the server  
**Figure de 1** carreras un informe en tiempo real de la página web de la administración del CRA



## Causa

Este error puede ocurrir debido a una de estas razones:

- La configuración del servidor alternativo en el navegador impide la comunicación original de la invocación del método remoto (RMI).
- El subsistema del Response Time Reporter (RTR) o el subsistema de base de datos no se está ejecutando.
- El Orden de vinculación del Network Interface Cards (NIC) es incorrecto.

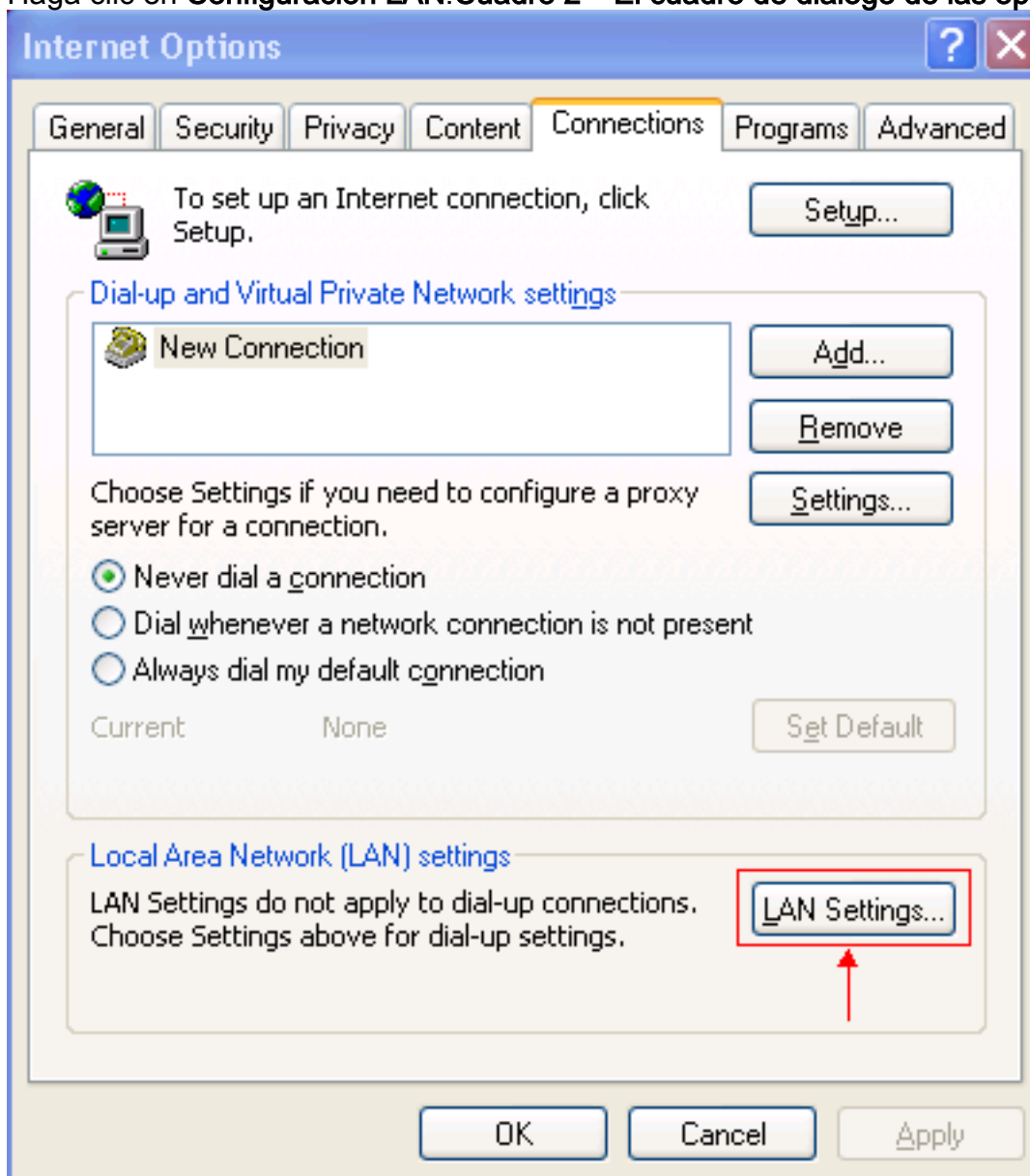
## Solución

Esta sección proporciona los procedimientos paso a paso para rectificar el problema, dependiendo de la causa.

### Solución para la causa 1: Configuración del servidor alternativo incorrecta

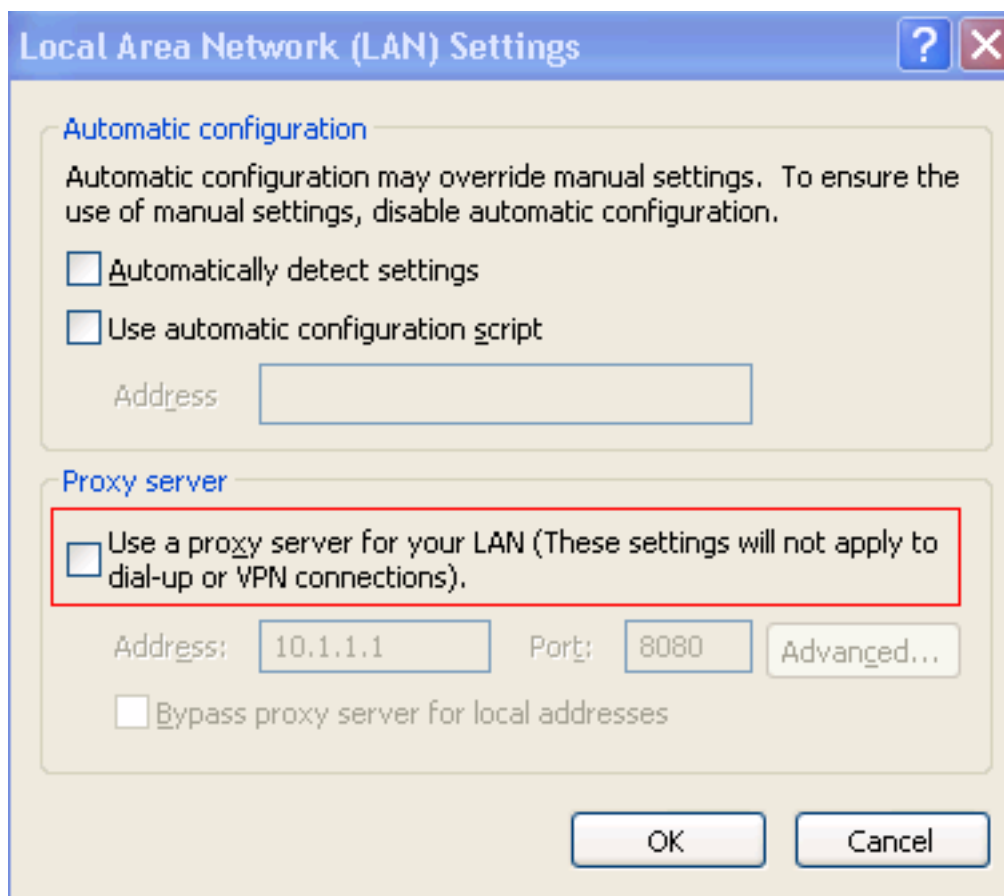
Usted puede apagar la configuración del servidor alternativo para que el navegador solucione este problema. Complete estos pasos:

1. Abra una ventana de buscador Internet Explorer.
2. Seleccione las **herramientas > las opciones de Internet**. El cuadro de diálogo de las opciones de Internet aparece.
3. Haga clic la lengüeta de las **conexiones** (véase el [cuadro 2](#)).
4. Haga clic en **Configuración LAN**. Cuadro 2 – El cuadro de diálogo de las opciones de Internet



El cuadro de

diálogo de las configuraciones del red de área local (LAN) aparece: Cuadro 3 – Configuraciones de la red de área local



5. Desmarque el **uso un servidor proxy para su casilla de verificación LAN** en la sección del servidor proxy (véase el [cuadro 3](#)).
6. Haga clic en OK dos veces.

## [Solución para la causa 2: RTR o subsistema de base de datos que no se ejecuta](#)

Si ocurre el error porque el subsistema RTR o el subsistema de base de datos no se está ejecutando, usted debe comenzar el subsistema pertinente para solucionar el problema. Complete estos pasos:

1. Seleccione el **System (Sistema) > Engine (Motor)** de la página de la administración del CRA.
2. Verifique si el RTR y los subsistemas de base de datos estén en el servicio. Si cualquiera de los subsistemas no se está ejecutando, comience el subsistema.

## [Solución para la causa 3: Orden de vinculación incorrecto NIC](#)

Cuando el servidor CRS que funciona con el monitor de la voz sobre IP (VoIP) hace dos NIC instalar, asegure eso:

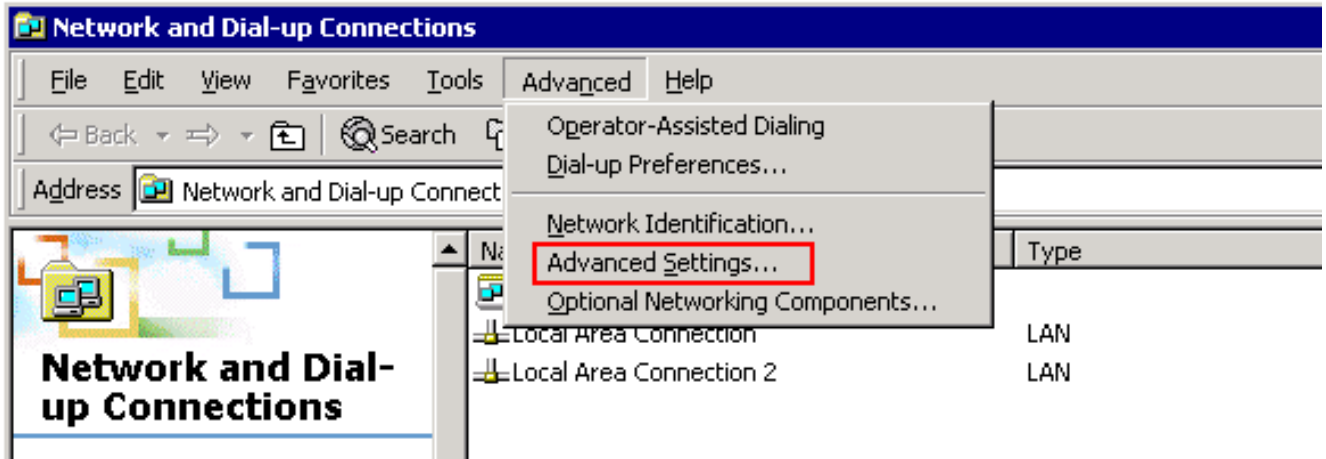
- El NIC para CRS el tráfico normal está encima del Orden de vinculación TCP/IP.
- El NIC para el tráfico del monitor VoIP está limitado al TCP/IP detrás del otro NIC.

Si el mensaje de error aparece debido al Orden de vinculación incorrecto NIC, complete estos pasos para modificar el Orden de vinculación NIC:

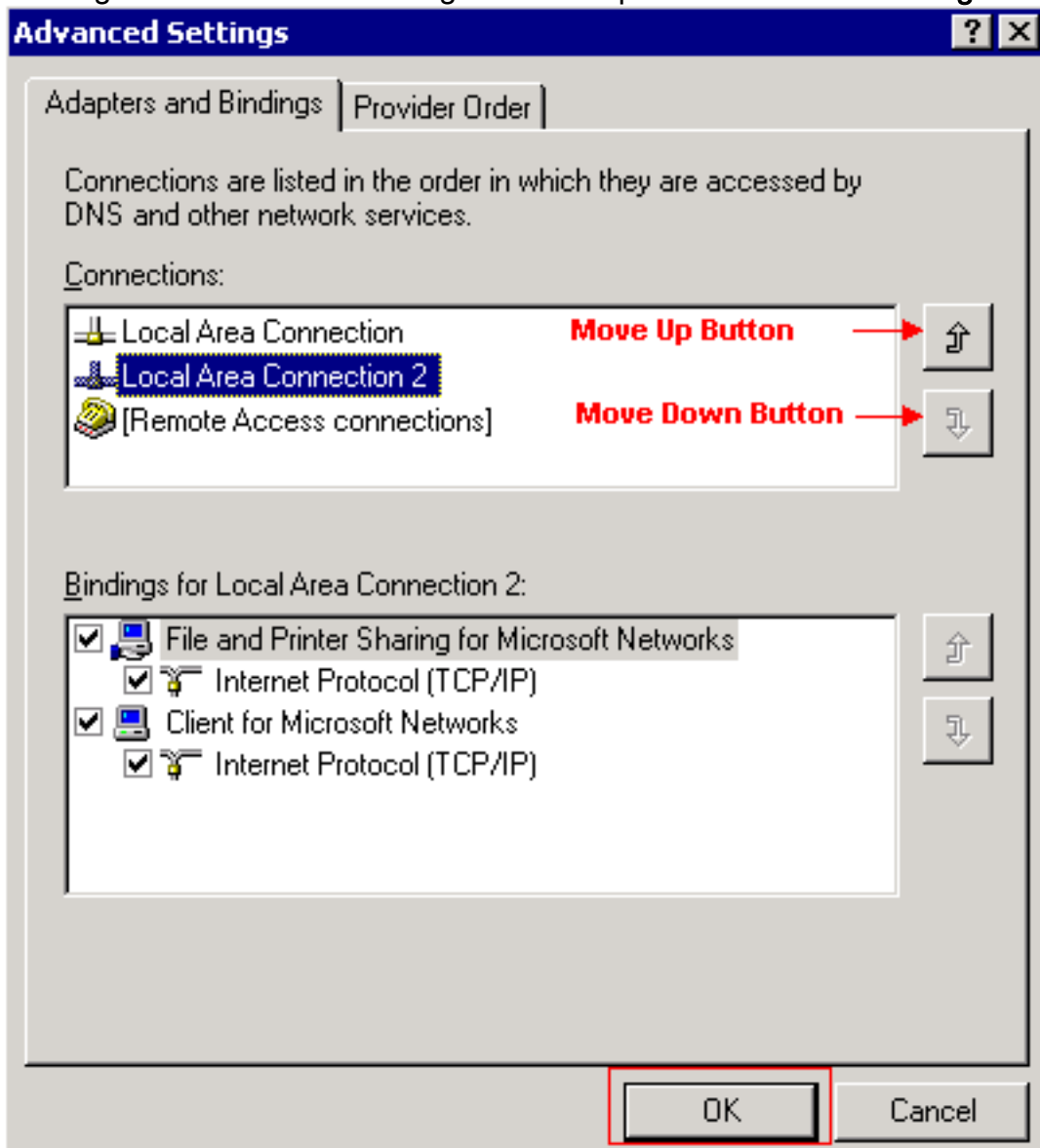
1. Haga clic el **comienzo > las configuraciones**.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón la **red y las conexiones por línea telefónica**, y seleccione **abierto del** menú contextual. La ventana de la red y de las conexiones por línea

telefónica aparece (véase el [cuadro 4](#)).

3. Seleccione **avanzado** > **avanzó las configuraciones**. Cuadro 4 – Red y conexiones por línea telefónica

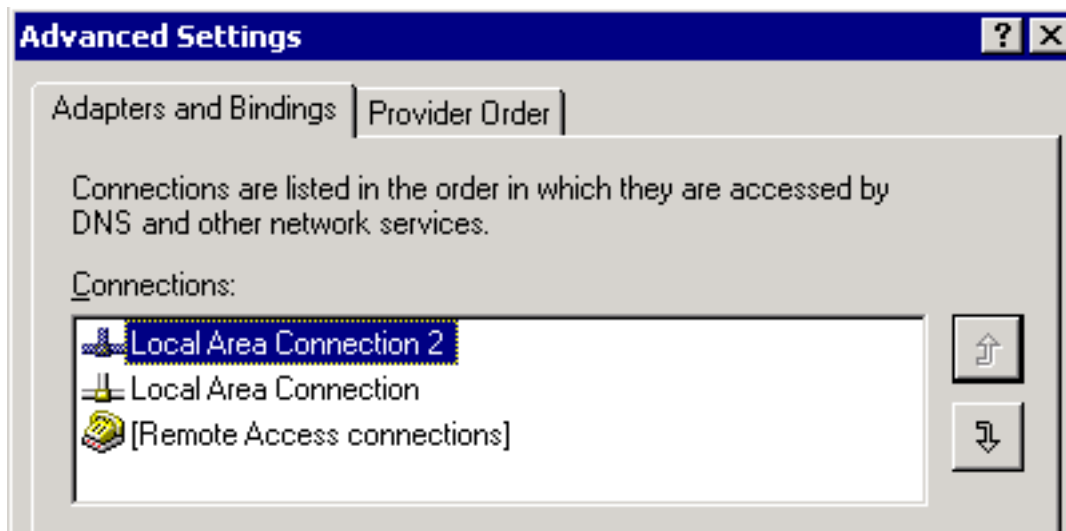


El cuadro de diálogo avanzado de las configuraciones aparece: Cuadro 5 – Configuraciones



avanzadas

4. Seleccione las **conexiones de área local 2** en la sección de las conexiones.
5. Haga clic el **levantar el botón** (véase el [cuadro 5](#)).
6. Haga Click en **OK** para implementar el cambio. El nuevo Orden de vinculación NIC ahora aparece: Cuadro 6 – Nuevo Orden de vinculación NIC



**Nota:** Si las soluciones previas no resuelven el problema, recomience CRS Node Manager de los servicios de Windows como solución alternativa.

## [Incapaz de tirar de los informes IPCC 7.x Webview](#)

En un servidor nuevamente instalado HDS/webview, incapaz de conseguir los datos en informe WebView. El problema está solamente para los informes de agente en tiempo real.

### [Solución](#)

Marcó la Configuración periférica del administrador de configuración y encontró que el nuevo HDS no fue agregado al Agent Distribution (la lista de Admin Workstations que recibirá los informes de agente).

Agregó el nuevo nombre del sitio del Admin Workstations (AW) a la lista de distribución. Esto resolvió el problema.

## [La página de la Re-habilidad del agente no sube](#)

Incapaz de comenzar el servicio de Apache. Este mensaje de error se recibe en el registro **std.out: No puede cargar server.xml**

### [Solución](#)

Se causa este problema porque el **server.xml faltaba** dentro de la **carpeta de C:\icm\tomcat\conf**. Para resolver el problema, complete esta solución alternativa:

1. Cree una copia del archivo **server.xml.custom** de la carpeta de **C:\icm\tomcat\conf**.
2. Retítule ese archivo como **server.xml**.
3. Comience el **servicio de Apache**. Después de esto la **página de la Re-habilidad** se carga muy bien.

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)