

Comment résoudre une erreur de rapport en temps réel

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Cause](#)

[Solution](#)

[Solution pour la cause 1 : Configuration du serveur proxy inexacte](#)

[Solution pour la cause 2 : Sous-système de RTR ou de base de données ne s'exécutant pas](#)

[Solution pour la cause 3 : Commande obligatoire incorrecte NIC](#)

[Incapable de tirer des états IPCC 7.x Webview](#)

[Solution](#)

[La page de Re-compétence d'agent ne monte pas](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit pourquoi une erreur se produit quand vous tentez d'exécuter un état en temps réel, et fournit les solutions possibles dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager
- Cisco CRS version 3.x et ultérieures

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Quand vous tentez d'exécuter un état en temps réel de la page Web de gestion d'application de réponse de client (CRA) (voir le [schéma 1](#)), l'état échoue, et ce message d'erreur apparaît :

Unable to connect to the server **Figure 1 – Exécutez un état en temps réel de la page Web d'administration CRA**

Cause

Cette erreur peut se produire en raison d'une de ces raisons :

- La configuration du serveur proxy sur le navigateur empêche la transmission d'origine du protocole RMI (RMI).
- Le sous-système de Fonction Response Time Reporter (RTR) ou le sous-système de base de données ne s'exécute pas.
- La commande obligatoire du network interface card (NIC) est incorrecte.

Solution

Cette section fournit des procédures pas à pas pour rectifier le problème, selon la cause.

Solution pour la cause 1 : Configuration du serveur proxy inexacte

Vous pouvez arrêter la configuration du serveur proxy pour que le navigateur résolve ce problème. Procédez comme suit :

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur Internet Explorer.
2. **Outils** choisis > **options Internet**. La boîte de dialogue d'options Internet apparaît.
3. Cliquez sur l'onglet de **connexions** (voir le [schéma 2](#)).
4. **Configurations de RÉSEAU LOCAL** de clic. **Figure 2 – La zone de dialogue d'options Internet**
La boîte de dialogue Settings de réseau local (RÉSEAU LOCAL) apparaît : **Figure 3 – Configurations de réseau local**
5. Décochez l'**utilisation un serveur proxy pour votre case de RÉSEAU LOCAL** dans la section de serveur proxy (voir le [schéma 3](#)).
6. Cliquez deux fois sur **OK**.

[Solution pour la cause 2 : Sous-système de RTR ou de base de données ne s'exécutant pas](#)

Si l'erreur se produit parce que le sous-système de RTR ou le sous-système de base de données ne s'exécute pas, vous devez commencer le sous-système approprié afin de résoudre le problème. Procédez comme suit :

1. **Système** choisi > **engine de la** page de gestion de CRA.
2. Vérifiez si les sous-systèmes de RTR et de base de données sont en service. Si l'un ou l'autre des sous-systèmes ne s'exécute pas, commencez le sous-système.

[Solution pour la cause 3 : Commande obligatoire incorrecte NIC](#)

Quand le serveur CRS qui exécute le moniteur de la voix sur ip (VoIP) fait installer deux NIC, assurez cela :

- Le NIC pour le trafic normal CRS est sur la commande obligatoire TCP/IP.
- Le NIC pour le trafic de moniteur VoIP est lié au TCP/IP derrière l'autre NIC.

Si le message d'erreur semble dû à la commande obligatoire incorrecte NIC, terminez-vous ces étapes afin de modifier la commande obligatoire NIC :

1. **Début** > **configurations de clic**.
2. Cliquez avec le bouton droit les **connexions de réseau et de connexion à distance**, et sélectionnez **ouvert du** menu de raccourcis. La fenêtre de connexions de réseau et de connexion à distance apparaît (voir le [schéma 4](#)).
3. **Avancé** choisi > **paramètres avancés**. **Figure 4 – Connexions de réseau et de connexion à distance** La boîte de dialogue de paramètres avancés apparaît : **Figure 5 – Paramètres avancés**
4. **Connexions au réseau local** choisies **2** dans la section de connexions.
5. Cliquez sur le **relèvement le** bouton (voir le [schéma 5](#)).
6. Cliquez sur OK pour implémenter la modification. La nouvelle commande obligatoire NIC apparaît maintenant : **Figure 6 – Nouvelle commande obligatoire NIC** **Remarque:** Si les solutions précédentes ne résolvent pas le problème, redémarrez le `gestionnaire de noeud CRS` des services windows comme contournement.

[Incapable de tirer des états IPCC 7.x Webview](#)

Sur un serveur nouvellement installé HDS/webview, incapable d'obtenir des données dans le webview signalez. La question est seulement pour des états en temps réel d'agent.

[Solution](#)

A vérifié la configuration périphérique du gestionnaire de configuration et la fonde que le nouveau HDS n'a pas été ajouté à la distribution d'agent (liste de stations de travail administrateur qui recevront des états d'agent).

A ajouté le nouveau nom du site de stations de travail administrateur (AWs) à la liste de distribution. Ceci a résolu la question.

La page de Re-compétence d'agent ne monte pas

Incapable de commencer le service d'Apache. Ce message d'erreur est reçu dans le log std.out :
Ne peut pas charger server.xml

Solution

Cette question est provoqué par parce que le **server.xml** manquait à l'intérieur du **répertoire de C:\icm\tomcat\conf**. Afin de résoudre le problème, terminez-vous ce contournement :

1. Créez une copie du **fichier server.xml.custom** du **répertoire de C:\icm\tomcat\conf**.
2. Renommez ce fichier comme **server.xml**.
3. Commencez le **service d'Apache**.Après ceci la **page de Re-compétence** est chargée bien.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)