

실시간 보고서 오류를 해결하는 방법

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제](#)

[원인](#)

[솔루션](#)

[원인 1: 잘못된 프록시 서버 설정](#)

[원인 2: RTR 또는 데이터베이스 하위 시스템이 실행되고 있지 않음](#)

[원인 3: 잘못된 NIC 바인딩 순서](#)

[IPCC 7.x Webview 보고서를 가져올 수 없습니다.](#)

[솔루션](#)

[상담원 재기술 페이지가 나타나지 않음](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 실시간 보고서를 실행하려고 할 때 오류가 발생하는 이유를 설명하고 Cisco IP Contact Center(IPCC) Express 환경에서 가능한 솔루션을 제공합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco CallManager
- Cisco CRS(Customer Response Solutions)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 버전 3.x 이상
- Cisco CRS 버전 3.x 이상

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바

이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

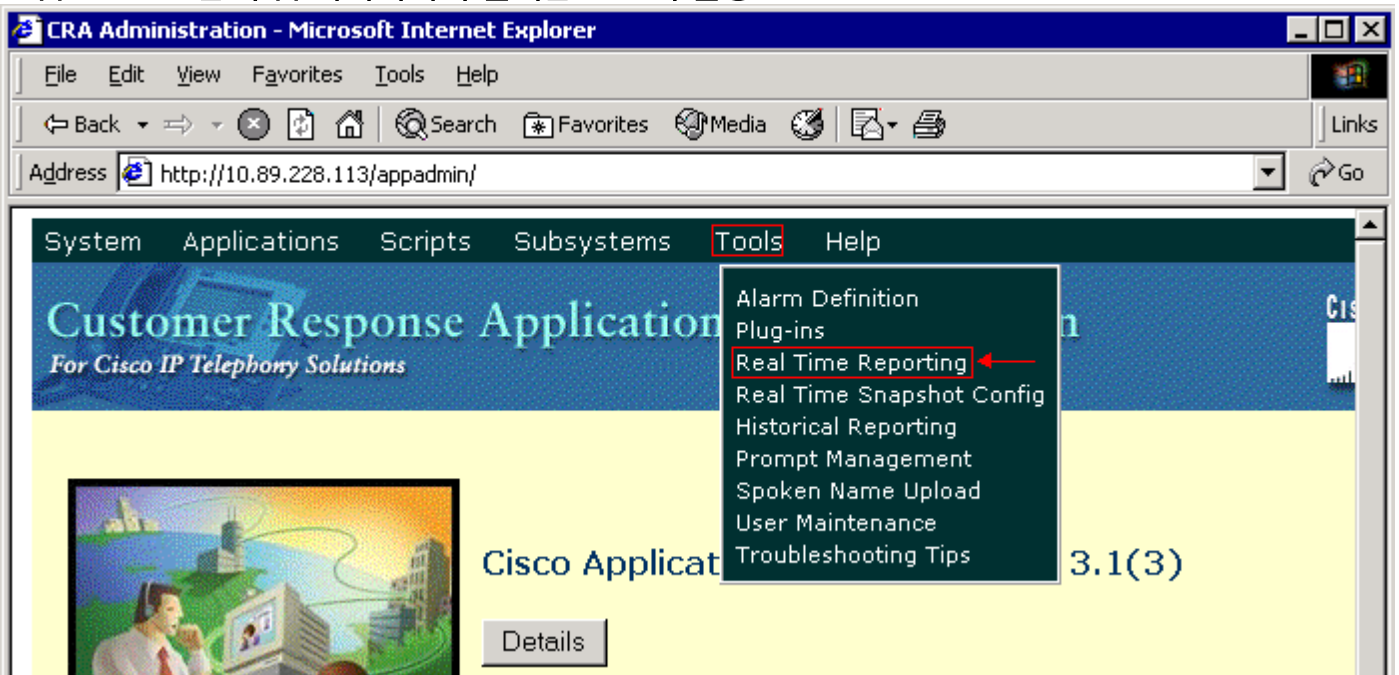
문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

문제

CRA(Customer Response Application) 관리 웹 페이지에서 실시간 보고서를 실행하려고 하면(그림 1 참조) 보고서가 실패하고 다음 오류 메시지가 나타납니다.

Unable to connect to the server

그림 1 - CRA 관리 웹 페이지에서 실시간 보고서 실행



원인

이 오류는 다음 이유 중 하나로 인해 발생할 수 있습니다.

- 브라우저의 프록시 서버 설정은 원래 RMI(Remote Method Invocation) 통신을 방해합니다.
- RTR(Response Time Reporter) 하위 시스템 또는 데이터베이스 하위 시스템이 실행되고 있지 않습니다.
- NIC(Network Interface Card) 바인딩 순서가 잘못되었습니다.

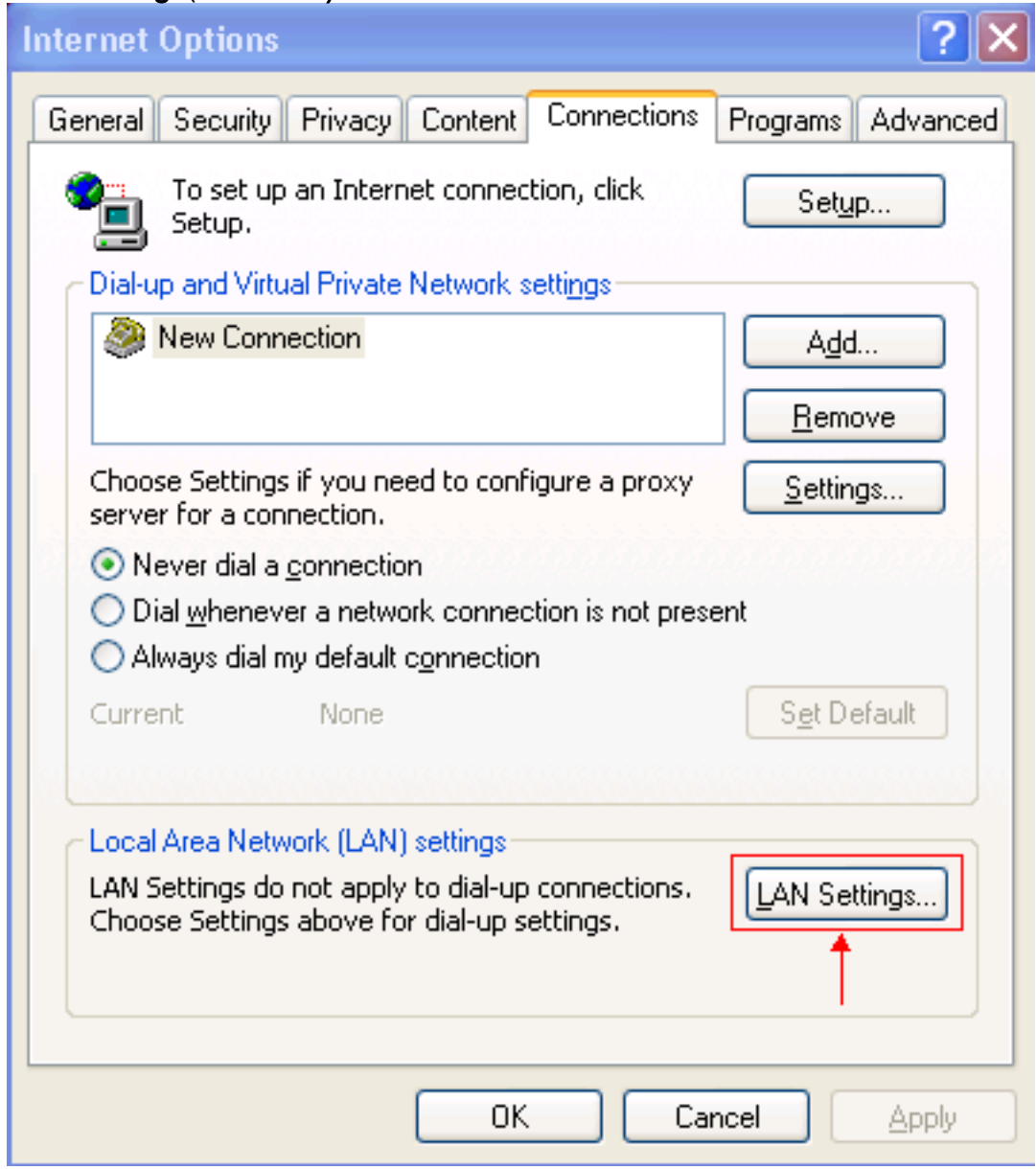
솔루션

이 섹션에서는 원인에 따라 문제를 해결하기 위한 단계별 절차를 제공합니다.

원인 1: 잘못된 프록시 서버 설정

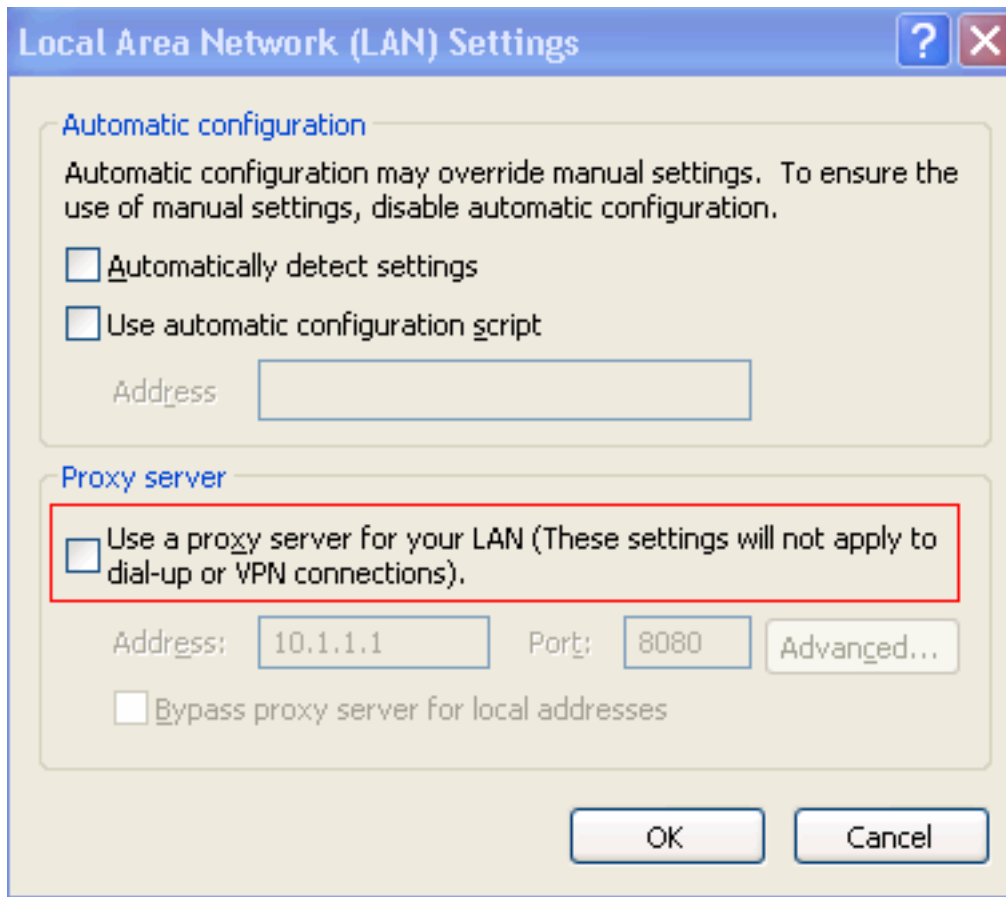
이 문제를 해결하려면 브라우저의 프록시 서버 설정을 해제할 수 있습니다. 다음 단계를 완료하십시오.

1. Internet Explorer 브라우저 창을 엽니다.
2. 도구 > 인터넷 옵션을 선택합니다.인터넷 옵션 대화 상자가 나타납니다.
3. Connections 탭을 클릭합니다(그림 2 참조).
4. LAN Settings(LAN 설정)를 클릭합니다.그림 2 - 인터넷 옵션 대화 상자



LAN 설정 대화

상자가 나타납니다.그림 3 - LAN 설정



5. 프록시 서버 섹션에서 **Use a proxy server for your LAN(LAN에 프록시 서버 사용)** 확인란의 선택을 취소합니다(그림 3 참조).
6. **OK(확인)**를 두 번 클릭합니다.

원인 2: RTR 또는 데이터베이스 하위 시스템이 실행되고 있지 않음

RTR 하위 시스템 또는 데이터베이스 하위 시스템이 실행되고 있지 않아 오류가 발생하는 경우 문제를 해결하려면 관련 하위 시스템을 시작해야 합니다. 다음 단계를 완료하십시오.

1. **CRA Administration(CRA 관리)** 페이지에서 System(시스템) > Engine(엔진)을 선택합니다.
2. RTR과 데이터베이스 하위 시스템이 모두 사용 중인지 확인합니다. 하위 시스템 중 하나가 실행되고 있지 않으면 하위 시스템을 시작합니다.

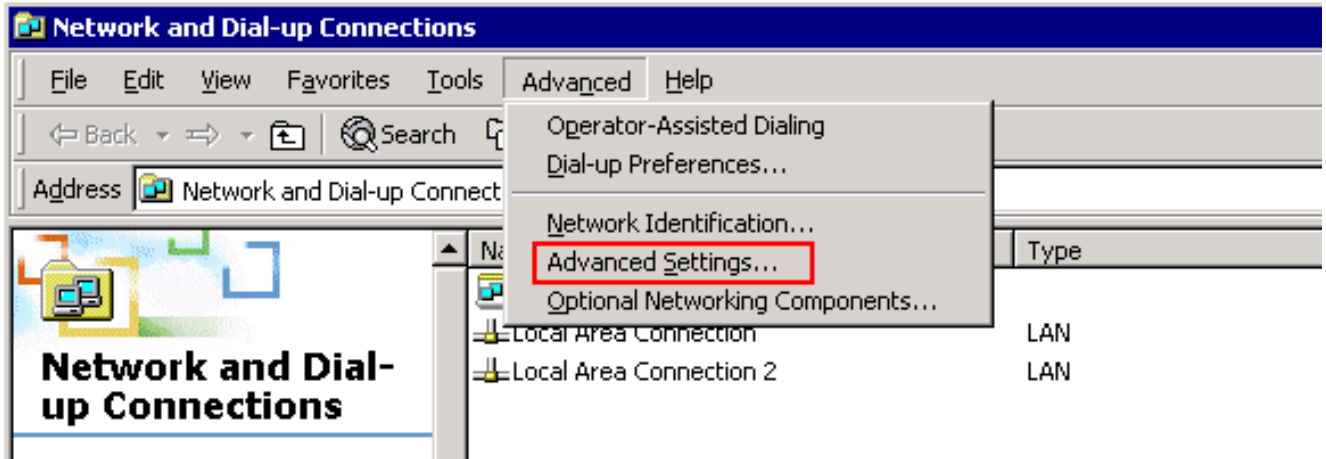
원인 3: 잘못된 NIC 바인딩 순서

VoIP(Voice over IP) 모니터를 실행하는 CRS 서버에 2개의 NIC가 설치된 경우 다음을 확인하십시오.

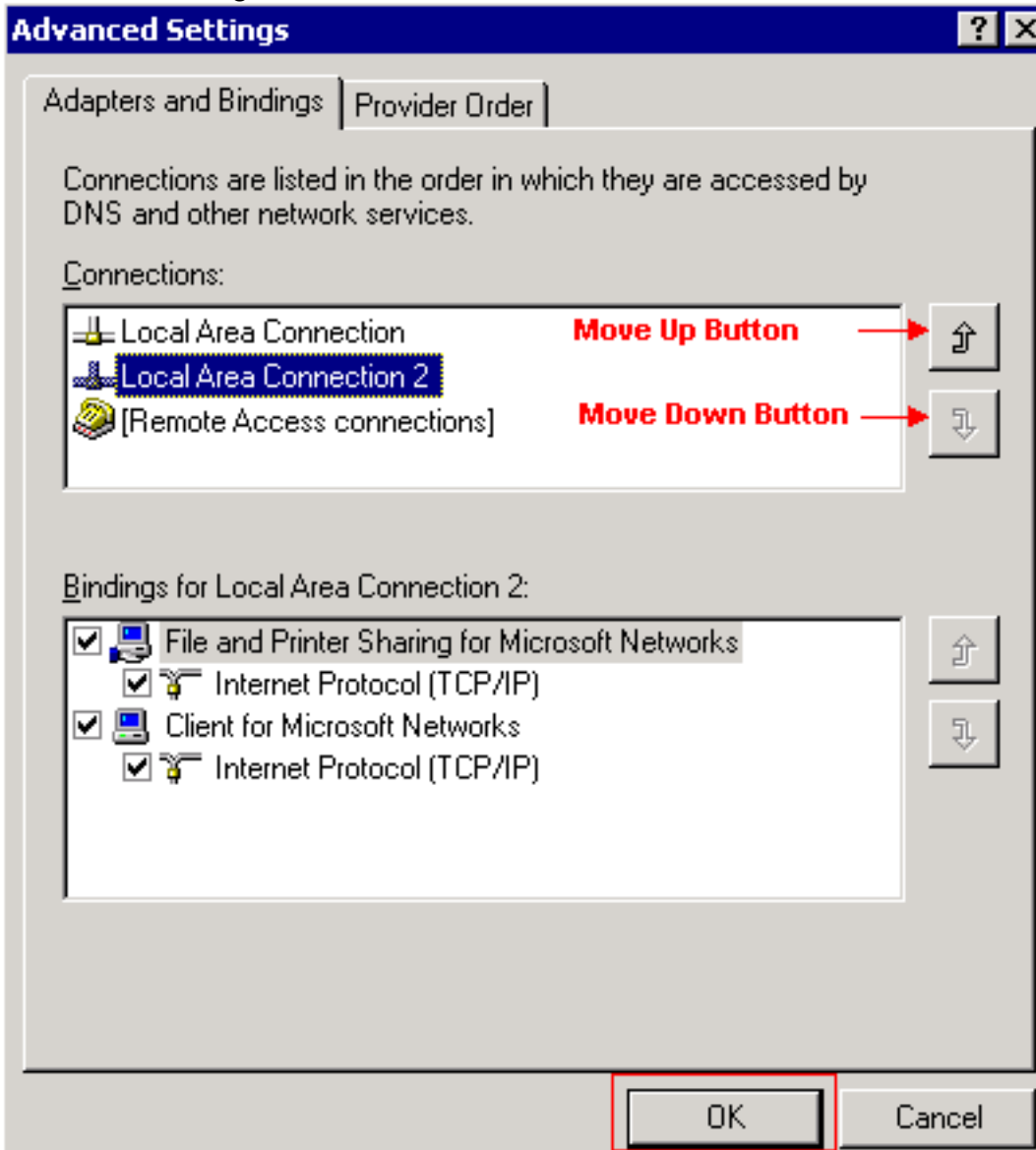
- 일반 CRS 트래픽용 NIC는 TCP/IP 바인딩 순서 위에 있습니다.
- VoIP 모니터 트래픽용 NIC는 다른 NIC 뒤에 있는 TCP/IP에 바인딩됩니다.

NIC 바인딩 순서가 잘못되어 오류 메시지가 나타나면 NIC 바인딩 순서를 수정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

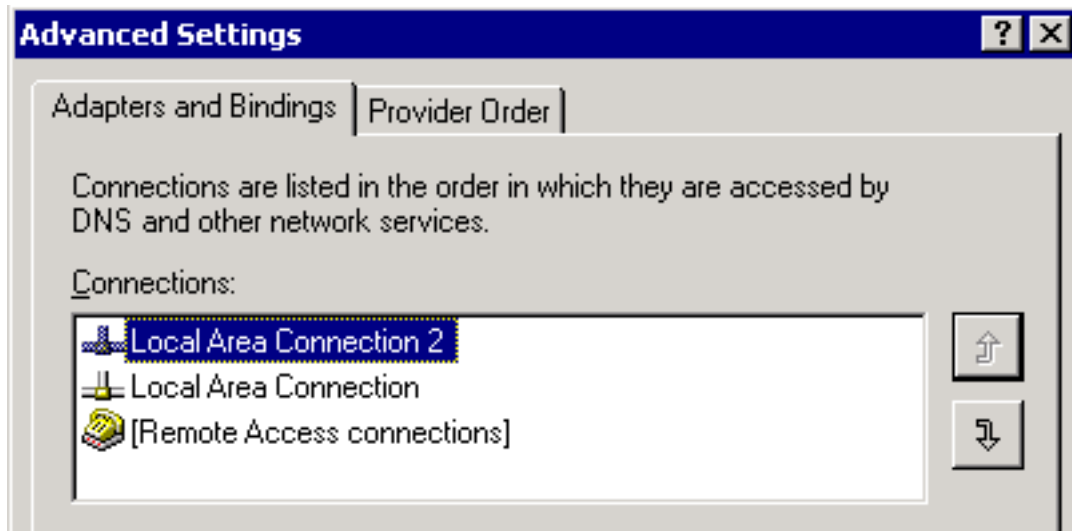
1. 시작 > **설정을** 클릭합니다.
2. **네트워크 및 전화 접속 연결**을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 바로 가기 메뉴에서 **열기**를 선택합니다. 네트워크 및 전화 접속 연결 창이 나타납니다(그림 4 참조).
3. 고급 > **고급 설정을** 선택합니다. 그림 4 - 네트워크 및 전화 접속 연결



Advanced Settings 대화 상자가 나타납니다.그림 5 - 고급 설정



4. Connections 섹션에서 **Local Area Connections 2**를 선택합니다.
5. 위로 이동 버튼을 클릭합니다([그림 5 참조](#)).
6. 확인을 클릭하여 변경 사항을 구현합니다.이제 새 NIC 바인딩 순서가 나타납니다.그림 6 - 새 NIC 바인딩 순서



참고: 이전 솔루션에서 문제를 해결하지 않으면 Windows 서비스에서 CRS 를 다시 시작하십시오.

IPCC 7.x Webview 보고서를 가져올 수 없습니다.

새로 설치된 HDS/webview 서버에서 webview 보고서에서 데이터를 가져올 수 없습니다. 이 문제는 실시간 상담원 보고서에만 적용됩니다.

솔루션

구성 관리자에서 주변 장치 구성을 확인하고 새 HDS가 에이전트 배포(상담원 보고서를 받을 관리자 워크스테이션 목록)에 추가되지 않았음을 발견했습니다.

배포 목록에 새 AW(관리 워크스테이션) 사이트 이름을 추가했습니다. 이것으로 문제가 해결되었습니다.

상담원 재기술 페이지가 나타나지 않음

Apache 서비스를 시작할 수 없습니다. 이 오류 메시지는 std.out 로그에서 수신됩니다. server.xml

솔루션

이 문제는 server.xml이 C:\icm\tomcat\conf 폴더 내에 없기 때문에 발생합니다. 문제를 해결하려면 다음 해결 방법을 완료하십시오.

1. C:\icm\tomcat\conf 폴더에서 server.xml.custom 파일의 복사본을 만듭니다.
2. 해당 파일의 이름을 server.xml로 바꿉니다.
3. Apache 서비스를 시작합니다. 이렇게 하면 재기술 페이지가 로드됩니다.

관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)