# 실시간 보고서 오류를 해결하는 방법

### 목차

소개 사전 요구 사항 요구 사항 사용되는 구성 요소 표기 규칙 문제 원인 솔루셔 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. 솔루셔 상담원 재기술 페이지가 나타나지 않음 솔루셔 관련 정보

# <u>소개</u>

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

# <u>사전 요구 사항</u>

#### <u>요구 사항</u>

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco CallManager
- Cisco CRS(Customer Response Solutions)

#### <u>사용되는 구성 요소</u>

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.

#### <u>표기 규칙</u>

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 <u>Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.</u>

### <u>문제</u>

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

Unable to connect to the server



## <u>원인</u>

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.

## <u>솔루션</u>

이 섹션에서는 원인에 따라 문제를 해결하기 위한 단계별 절차를 제공합니다.

<u>원인 1: 잘못된 프록시 서버 설정</u>

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

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

net Options	? 🛛
neral Security Privacy Content Con	nections Programs Advanced
To set up an Internet connection, a Setup.	click Set <u>up</u>
Dial-up and Virtual Private Network setting	s
New Connection	Add
	<u>R</u> emove
Choose Settings if you need to configure server for a connection.	a proxy <u>S</u> ettings
Never dial a <u>c</u> onnection	
Dial <u>whenever</u> a network connection is	s not present
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 conn Choose Settings above for dial-up setting	ections. LAN Settings
OK	Cancel Apply

상자가 나타납니다.**그림 3 - LAN 설정** 

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).			
Address: 10.1.1.1 Port: 8080 Advanced			
Bypass proxy server for local addresses			
OK Cancel			

- 5. 프록시 서버 섹션**에서 Use a proxy server for your LAN(LAN에 프록시 서버 사용**) 확인란의 선 택을 취소합니다(<u>그림 3 참조</u>).
- 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 문 제를 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 확인하십시 오.

• 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 > **설정 을 클릭합니다**.
- 2. **네트워크 및 전화 접속 연결**을 마우스 오른쪽 **단추로** 클릭하고 바로 가기 메뉴에서 **열기**를 선 택합니다.네트워크 및 전화 접속 연결 창이 나타납니다(<u>그림 4</u> 참조).
- 3. 고급 > 고급 설정을 선택합니다.그림 4 네트워크 및 전화 접속 연결

🔁 Network and Dial-up Connections			
Eile Edit View Favorites Tools	Adva <u>n</u> ced <u>H</u> elp		
📙 🖙 Back. 🔻 🖘 🔻 🗈 🛛 🧔 Search	C Operator-Assisted Dialing		
Address 😰 Network and Dial-up Conne	ct	-	
	Advanced Settings	Туре	
	Optional Networking Components Local Area Connection		
Network and Dial-	Local Area Connection 2	LAN	

Advanced Settings 대화 상자가 나타납니다.그림 5 - 고급 설정

ł

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 Move Up Button	÷ ĵ			
[Remote Access connections] Move Down Button	• <u> </u>			
Bindings for Local Area Connection 2: ▼ ♣ File and Printer Sharing for Microsoft Networks ▼ ♀ Internet Protocol (TCP/IP) ■ ♣ Client for Microsoft Networks ▼ ♀ ■ Internet Protocol (TCP/IP)	ţ			
ОК	Cancel			

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



# <u>IPCC 7.x Webview 보고서를 가져올 수 없습니다.</u>

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

#### <u>솔루션</u>

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

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

# <u>상담원 재기술 페이지가 나타나지 않음</u>

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

#### <u>솔루션</u>

이 문제는 **server.xml**이 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.

## <u>관련 정보</u>

• <u>기술 지원 및 문서 - Cisco Systems</u>