Een fout in realtime-rapport oplossen

Inhoud

Inleiding Voorwaarden Vereisten Gebruikte componenten **Conventies** Probleem Oorzaak Oplossing Oplossing voor oorzaken 1: Onjuiste instelling voor proxyserver Oplossing voor Oorzaak 2: Subsysteem RTR of database niet actief Oplossing voor Oorzaak 3: Onjuiste NIC-bindingsvolgorde Kan IPCC 7.x WebView Rapporten niet verwijderen Oplossing Agent-hervaardigingspagina komt niet voor Oplossing Gerelateerde informatie

Inleiding

Dit document beschrijft waarom een fout optreedt wanneer u een real-time rapport probeert te starten en biedt mogelijke oplossingen in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-omgeving.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager versie 3.x en hoger
- Cisco CRS versie 3.x en hoger

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke

laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg <u>Cisco Technical Tips Conventions (Conventies voor technische tips van Cisco) voor</u> meer informatie over documentconventies.

Probleem

Wanneer u probeert een real-time rapport uit te voeren van de webpagina van de Customer Response Application (CRA) Administration (zie <u>afbeelding 1</u>), faalt het rapport, en deze foutmelding verschijnt:

Unable to connect to the server

Afbeelding 1 - Start een realtime rapport uit de webpagina van het CRA-beheer

🕗 CRA Administration - Microsoft Internet Explorer	_ 🗆 ×
Eile Edit View Favorites Tools Help	-
] ← Back + => - 🔕 🖄 🚮 😡 Search 🕋 Favorites 🖓 Media 🥨 🛃 + 🎒	Links
Address 🙆 http://10.89.228.113/appadmin/	€ Go
System Applications Scripts Subsystems Tools Help	▲
Customer Response Application For Cisco IP Telephony Solutions	Gie
Historical Reporting Prompt Management Spoken Name Upload User Maintenance Troubleshooting Tips 3.1(3) Details	

<u>Oorzaak</u>

Deze fout kan om een van deze redenen voorkomen:

- De instelling van de proxy server op de browser stelt de originele Remote Methode Invocatie (RMI) communicatie in.
- Ofwel het RTR-subsysteem (Response Time Reporter) of het subsysteem van de database werkt niet.
- De bindingsvolgorde van de Network Interface Card (NIC) is onjuist.

Oplossing

Deze sectie verschaft stap voor stap procedures om het probleem te verhelpen, afhankelijk van de oorzaak.

Oplossing voor oorzaken 1: Onjuiste instelling voor proxyserver

U kunt de instelling van de proxy server voor de browser uitschakelen om dit probleem op te lossen. Voer de volgende stappen uit:

- 1. Open een browser van Internet Explorer.
- 2. Selecteer **Gereedschappen > Internet-opties**.Het dialoogvenster Internet-opties verschijnt.
- 3. Klik op het tabblad **Connections** (zie <u>afbeelding 2</u>).
- 4. Klik op LAN-instellingen. Afbeelding 2 Het dialoogvenster Internet-opties

Advance
<u>up</u>
[d
nove
ngs
)efault
ettings
↓

dialoogvenster Local Area Network (LAN)-instellingen verschijnt: Afbeelding 3 - Netwerkinstellingen voor lokaal gebied

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).				
Addr <u>e</u> ss: 10.1.1.1 Por <u>t</u> : 8080 Advan <u>c</u> ed				
Bypass proxy server for local addresses				
OK Cancel				

- 5. Schakel het aankruisvakje **Gebruik een proxy-server voor uw LAN** uit in het vak Proxyserver (zie <u>afbeelding 3</u>).
- 6. Klik twee keer op OK.

Oplossing voor Oorzaak 2: Subsysteem RTR of database niet actief

Als de fout optreedt omdat het RTR-subsysteem of het database-subsysteem niet actief is, moet u het betreffende subsysteem starten om de kwestie op te lossen. Voer de volgende stappen uit:

- 1. Selecteer Systeem > Engine van de pagina CRA-beheer.
- 2. Controleer of zowel de RTR- als de database-subsystemen in gebruik zijn. Als een van de subsystemen niet actief is, start u het subsysteem.

Oplossing voor Oorzaak 3: Onjuiste NIC-bindingsvolgorde

Wanneer de CRS-server die Voice-over-IP (VoIP) monitor draait, twee NIC's heeft geïnstalleerd, zorg er dan voor dat:

- De NIC voor normaal CRS-verkeer bevindt zich bovenop de TCP/IP-bindende order.
- NIC voor VoIP monitor traffic is gebonden aan TCP/IP achter de andere NIC.

Als het foutbericht wordt weergegeven als gevolg van een onjuiste NIC Bindorder, dient u deze stappen te voltooien om de NIC Blinding order aan te passen:

- 1. Klik op **Start > Instellingen**.
- Klik met de rechtermuisknop op Aansluitingen netwerk en inbelverbinding en selecteer Openen in het snelmenu. Het venster Network and Dial-up Connections verschijnt (zie <u>afbeelding 4</u>).

3. Selecteer Geavanceerd > Geavanceerde instellingen.Afbeelding 4 - Aansluitingen voor netwerk- en inbelverbindingen

📴 Network and Dial-up Connections				
<u> </u>	ls Adva <u>n</u> ced <u>H</u> elp			
] (= Back → => → 🔁 🔞 Search	C Operator-Assisted Dialing			
Address 🔁 Network and Dial-up Conn	ectNetwork Identification			
	Ni Advanced Settings	Туре		
	Optional Networking Components Local Area Connection	LAN		
Network and Dial-	Local Area Connection 2	LAN		
up Connections				

Het dialoogvenster Geavanceerde instellingen verschijnt: Afbeelding 5 - Geavanceerde

Advanced Settings	? ×
Adapters and Bindings Provider Order	
Connections are listed in the order in which they are accessed DNS and other network services.	Бу
Connections:	
Local Area Connection Move Up Button	
[Remote Access connections] Move Down Butto	n 🔶 🤤
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)	¢
ОК	Cancel

instellingen

ŀ

- 4. Selecteer Local Area Connections 2 in het gedeelte Connections.
- 5. Klik op de knop **Omhoog** (zie <u>afbeelding 5</u>).
- 6. Klik op **OK** om de wijziging uit te voeren.De nieuwe NIC-bindende volgorde verschijnt nu:**Afbeelding 6 Nieuwe NIC-bindingsvolgorde**



Opmerking: Als

de vorige oplossingen het probleem niet oplossen, start u de CRS Node Manager vanuit Windows-services opnieuw als tijdelijke oplossing.

Kan IPCC 7.x WebView Rapporten niet verwijderen

Op een nieuw geïnstalleerde HDS/webview server kan u geen gegevens krijgen in het internetrapport. De kwestie is alleen voor real-time Agent rapporten.

Oplossing

Controleer de randconfiguratie van de configuratiebeheerder en ontdekte dat de nieuwe HDS niet aan de Agent Distribution was toegevoegd (lijst van Admin Workstations die de rapporten van de Agent zullen ontvangen).

Voeg de nieuwe AWs-achternaam (Admin Workstations) toe aan de distributielijst. Daarmee werd de kwestie opgelost.

Agent-hervaardigingspagina komt niet voor

Kan de Apache-service niet starten. Deze foutmelding wordt ontvangen in het logbestand std.out: Kan server.xml niet laden

Oplossing

Dit probleem wordt veroorzaakt doordat de **server.xml** in de map **C:\icm\tomcat\conf** niet bestond. Voltooi de volgende bewerking om het probleem op te lossen:

- 1. Maak een kopie van het aangepaste bestand server.xml. uit de map C:\icm\tomcat\conf.
- 2. Hernoemen dat bestand als server.xml.
- 3. Start de Apache-service. Hierna is de pagina 'Hervaardigheid' goed geladen.

Gerelateerde informatie

<u>Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems</u>