

Como resolver um erro dos relatórios de tempo real

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Solução para a causa 1: Configuração de servidor proxy imprópria](#)

[Solução para a causa 2: RTR ou subsistema de base de dados que não são executado](#)

[Solução para a causa 3: Ordem de associação incorreto NIC](#)

[Incapaz de puxar relatórios webview IPCC 7.x](#)

[Solução](#)

[A página da Re-habilidade do agente não vem acima](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve porque um erro ocorre quando você tenta executar uns relatórios de tempo real, e fornece soluções possíveis em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 3.x e posterior
- Cisco CRS versão 3.x e posterior

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Quando você tenta executar uns relatórios de tempo real da página da web de administração do Customer Response Application (CRA) (veja [figura 1](#)), o relatório falha, e esta Mensagem de Erro aparece:

Unable to connect to the server
Figura 1 – Execute uns relatórios de tempo real do página da web da administração de CRA

Causa

Este erro pode ocorrer devido a uma destas razões:

- A configuração de servidor proxy no navegador impede a comunicação original da chamada de Método Remoto (RMI).
- O subsistema do Response Time Reporter (RTR) ou o subsistema de base de dados não estão sendo executado.
- O ordem de associação do Network Interface Cards (NIC) está incorreto.

Solução

Esta seção fornece procedimentos passo a passo para retificar o problema, segundo a causa.

Solução para a causa 1: Configuração de servidor proxy imprópria

Você pode desligar a configuração de servidor proxy para que o navegador resolva este problema. Conclua estes passos:

1. Abra um indicador de navegador do internet Explorer.
2. Selecione **ferramentas > opções de internet**. A caixa de diálogo das opções de internet aparece.
3. Clique a aba das **conexões** (veja [figura 2](#)).
4. Clique **configurações de LAN**. **Figura 2 – A caixa de diálogo das opções de internet** A caixa de diálogo dos ajustes da rede de área local (LAN) aparece: **Figura 3 – Ajustes da rede de área local**
5. Desmarcar o **uso um servidor proxy para sua caixa de verificação de LAN** na seção do

servidor proxy (veja [figura 3](#)).

6. Clique a **APROVAÇÃO** duas vezes.

Solução para a causa 2: RTR ou subsistema de base de dados que não são executado

Se o erro ocorre porque o subsistema RTR ou o subsistema de base de dados não estão sendo executado, você deve começar o subsistema relevante a fim resolver a edição. Conclua estes passos:

1. Selecione o **sistema > Engine** da página da administração de CRA.
2. Verifique se o RTR e os subsistemas de base de dados estão no serviço. Se qualquer um dos subsistemas não está sendo executado, comece o subsistema.

Solução para a causa 3: Ordem de associação incorreto NIC

Quando o servidor CRS que executa a Voz sobre o monitor IP (VoIP) tem dois NIC instalado, assegure isso:

- O NIC para o tráfego normal CR é sobre o ordem de associação TCP/IP.
- O NIC para o tráfego do monitor VoIP é limitado ao TCP/IP atrás do outro NIC.

Se o Mensagem de Erro parece devido ao ordem de associação incorreto NIC, termine estas etapas a fim alterar o ordem de associação NIC:

1. Clique o **começo > os ajustes**.
2. Clicar com o botão direito a **rede e as conexões dial-up**, e selecione **aberto** do menu de atalho. O indicador da rede e das conexões dial-up aparece (veja [figura 4](#)).
3. Selecione **avançado > avançou ajustes**. **Figura 4 – Rede e conexões dial-up** A caixa de diálogo avançada dos ajustes aparece: **Figura 5 – Ajustes avançados**
4. Selecione as **conexões de área local 2** na seção das conexões.
5. Clique o **movimento acima** do botão (veja a [figura 5](#)).
6. Clique a **APROVAÇÃO** para executar a mudança. O ordem de associação novo NIC aparece agora: **Figura 6 – Ordem de associação novo NIC** **Nota:** Se as soluções anterior não resolvem a edição, reinicie os `CR Node Manager` dos serviços de Windows como uma ação alternativa.

Incapaz de puxar relatórios webview IPCC 7.x

Em um server recentemente instalado HDS/webview, incapaz de obter dados nos relatórios webview. A edição é somente para relatórios do agente do tempo real.

Solução

Verificou a configuração de periférico do gerenciador de configuração e encontrou que o HDS novo não esteve adicionado à distribuição de agente (a lista de Admin Workstations que receberá relatórios do agente).

Adicionou o nome de site novo do Admin Workstations (AW) à lista de distribuição. Isto resolveu a

edição.

[A página da Re-habilidade do agente não vem acima](#)

Incapaz de começar o serviço de Apache. Este Mensagem de Erro é recebido no log **std.out**: **Não pode** carregar `server.xml`

[Solução](#)

Esta edição é causada porque o **server.xml** **faltava** dentro do **dobrador de** `C:\icm\tomcat\conf`. A fim resolver a edição, termine esta ação alternativa:

1. Crie uma cópia do **arquivo server.xml.custom** do **dobrador de** `C:\icm\tomcat\conf`.
2. Rebatize esse arquivo como **server.xml**.
3. Comece o **serviço de Apache**. Após isto a **página da Re-habilidade** é carregada muito bem.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)