

Исправление ошибок, возникающих при создании отчета в реальном времени

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

[Решение по причине 1: неподходящий параметр настройки прокси-сервера](#)

[Решение по причине 2: RTR или подсистема базы данных, не работающая](#)

[Решение по причине 3: неправильный порядок привязки NIC](#)

[Неспособный вытянуть IPCC 7.x вебы - представления отчета](#)

[Решение](#)

[Агент обучает страницу новым навыкам, не подходит](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, почему ошибка происходит, когда вы пытаетесь выполнить оперативный отчёт, и предоставляет возможные решения в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия Cisco CallManager 3.x и позже
- Cisco CRS версии 3.x и выше

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

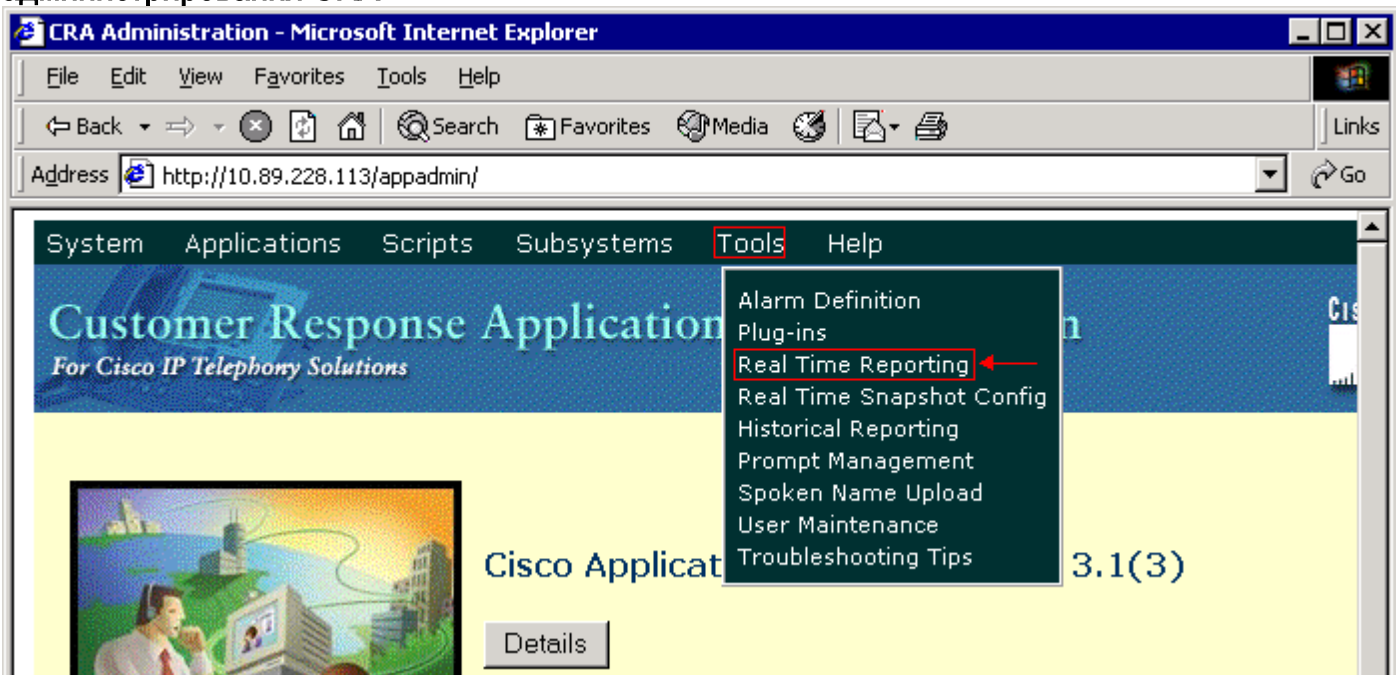
Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Когда вы пытаетесь выполнить оперативный отчёт из Административной веб - страницы Customer Response Application (CRA) (см. [рисунок 1](#)), сбои отчёта и это сообщение об ошибках появляются:

Unable to connect to the server **Рисунок 1 – выполненный оперативный отчёт из веб-страницы администрирования CRA**



Причина

Эта ошибка может произойти из-за одной из этих причин:

- Параметр настройки прокси-сервера на браузере препятствует исходной связи Вызова удаленного метода (RMI).
- Или подсистема генератора отчетов о времени реагирования (RTR) или подсистема базы данных не работают.
- Порядок привязки сетевой интерфейсной платы (NIC) является неправильным.

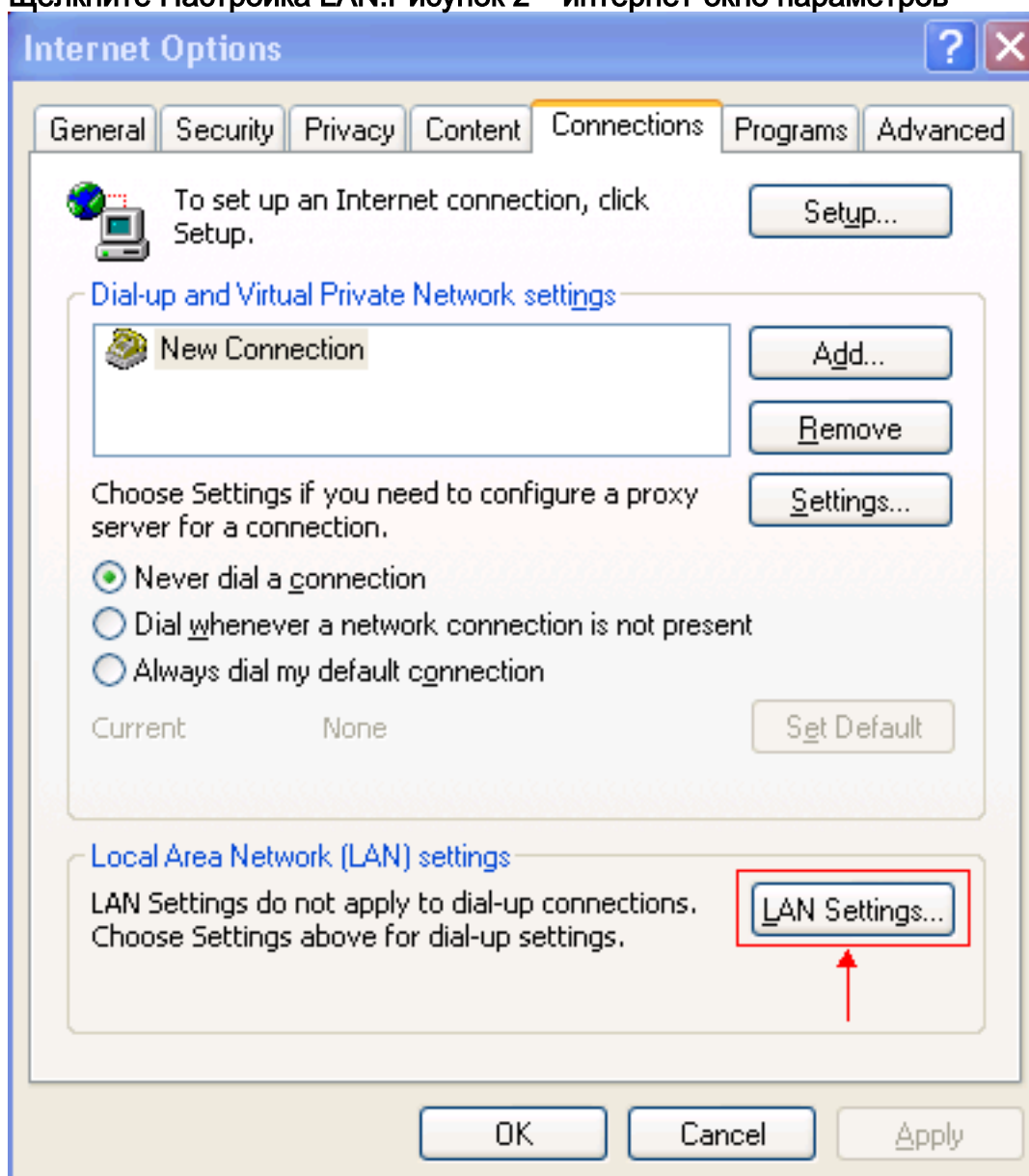
Решение

Этот раздел предоставляет пошаговые процедуры для исправления проблемы, в зависимости от причины.

Решение по причине 1: неподходящий параметр настройки прокси-сервера

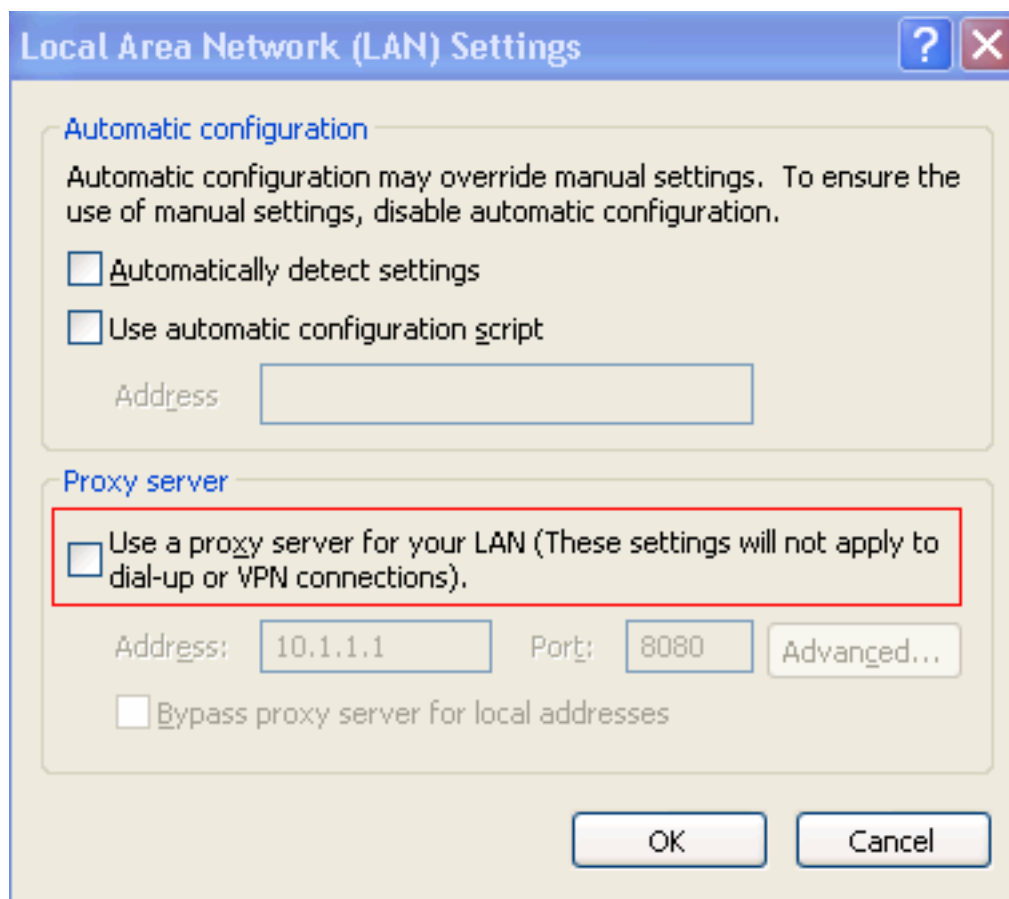
Можно выключить параметр настройки прокси-сервера для браузера для решения этой проблемы. Выполните следующие действия:

1. Откройте окно браузера Internet Explorer.
2. Выберите **Tools > Internet Options**. Интернет-Окно параметров появляется.
3. Нажмите вкладку **Connections** (см. [рисунок 2](#)).
4. Щелкните **Настройка LAN**. Рисунок 2 – интернет-окно параметров



Диалоговое

окно Settings Локальной сети (LAN) появляется: Рисунок 3 – параметры настройки



локальной сети

5. Анчек **Использование прокси-сервер для вашего флажка LAN** в разделе Прокси-сервера (см. [рисунок 3](#)).
6. **Дважды нажмите кнопку ОК.**

[Решение по причине 2: RTR или подсистема базы данных, не работающая](#)

Если ошибка происходит, потому что подсистема RTR или подсистема базы данных не работают, необходимо запустить соответствующую подсистему для решения проблемы. Выполните следующие действия:

1. Выберите **System> Engine** от страницы CRA Administration.
2. Проверьте, работают ли и RTR и подсистемы базы данных. Если любая из подсистем не работает, запустите подсистему.

[Решение по причине 3: неправильный порядок привязки NIC](#)

Когда CRS - сервер, который выполняет Передачу голоса по IP (VoIP) монитор, имеет два установленные NIC, гарантируйте что:

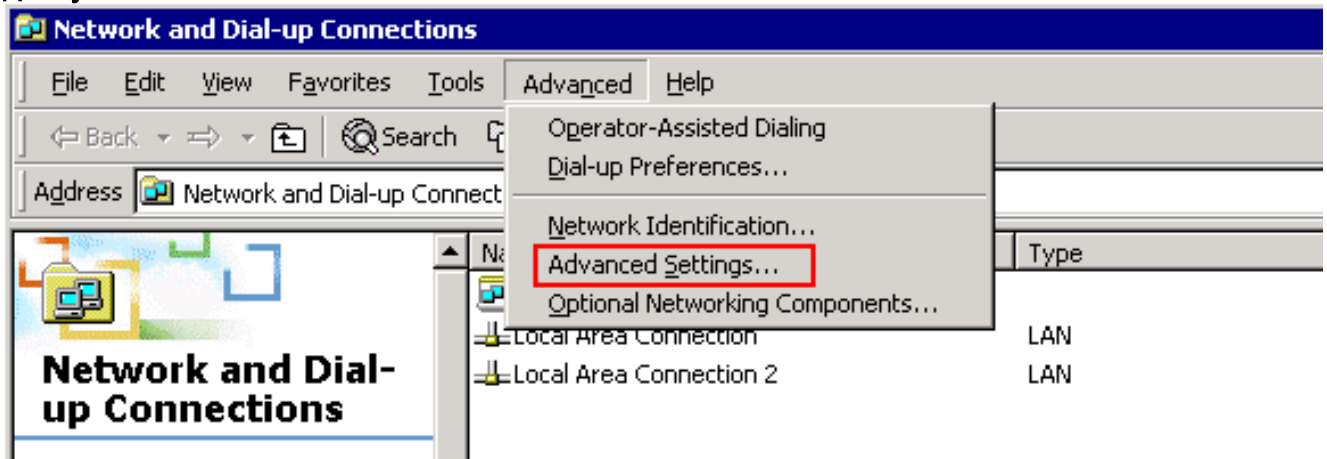
- NIC для обычного трафика CRS поверх порядка привязки TCP/IP.
- NIC для трафика монитора VoIP связан с TCP/IP позади другого NIC.

Если сообщение об ошибках появляется из-за неправильного порядка привязки NIC, выполните эти шаги для изменения порядка привязки NIC:

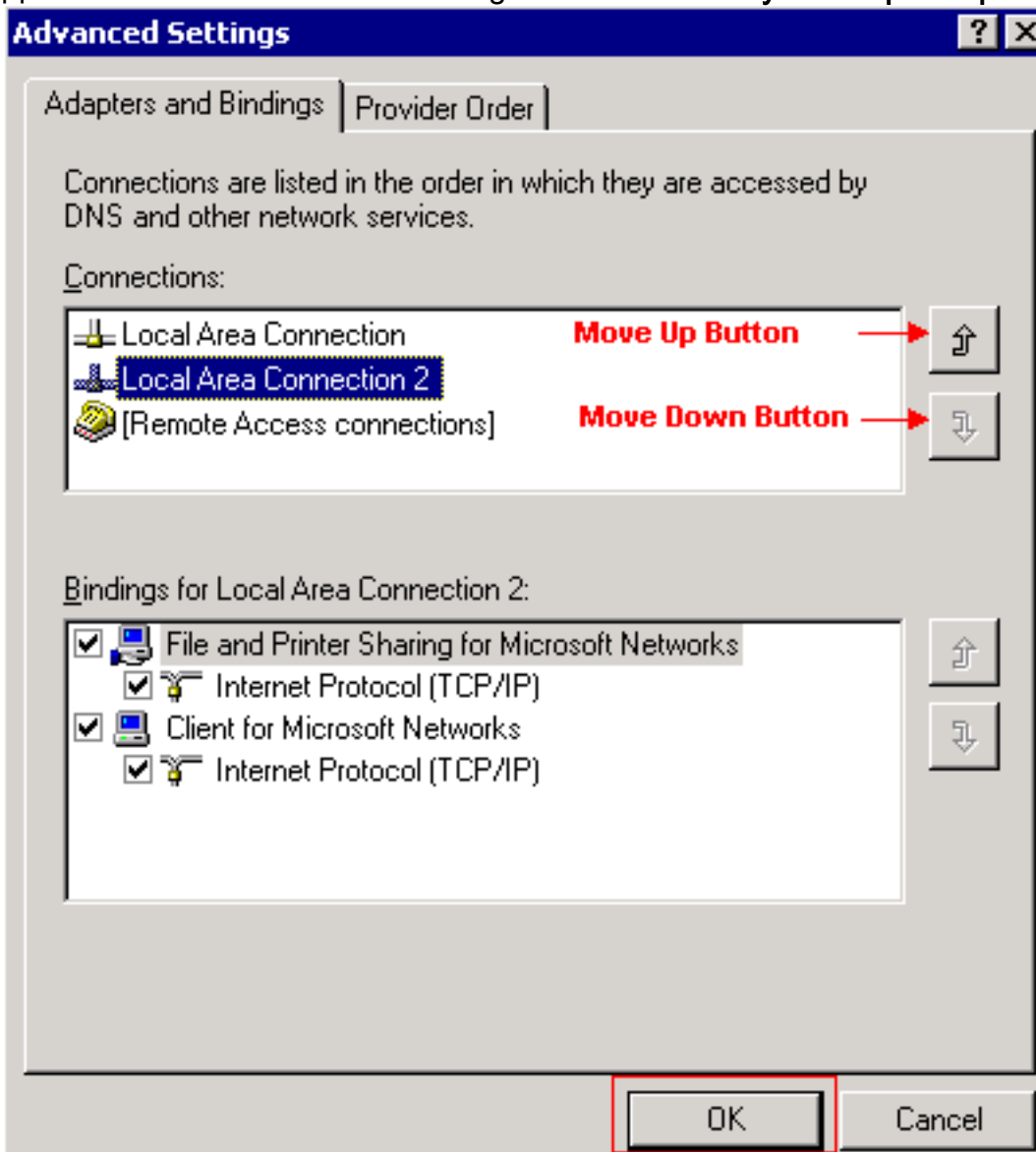
1. Нажмите **Start> Settings**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши **Сеть и Подключения удаленного доступа**, и выберите **Open** из контекстного меню. Окно Network и Dial-up Connections появляется (см. [рисунок](#)

4).

3. Выберите **Advanced > Advanced Settings**. Рисунок 4 – сеть и подключения удаленного доступа



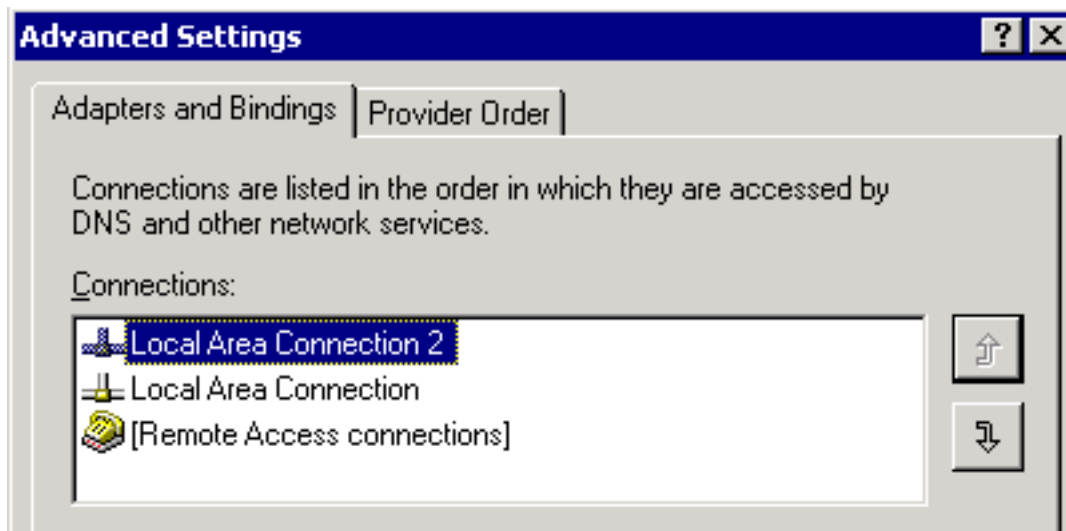
Диалоговое окно **Advanced Settings** появляется: Рисунок 5 – расширенные настройки



4. Выберите **Local Area Connections 2** в разделе Соединений.

5. Нажмите кнопку **Move Up** (см. [рисунок 5](#)).

6. Нажмите **OK** для реализации изменения. Новый порядок привязки NIC теперь появляется: Рисунок 6 – новый порядок привязки NIC



Примечание: Ес

ли предыдущие решения не решают вопрос, перезапустите Node Manager CRS от служб Windows как обходной путь.

[Неспособный вытянуть IPCC 7.x вебы - представления отчета](#)

На недавно установленном HDS/сервере WebView, неспособном получить данные в вебе - представлении отчета. Проблема только для Отчетов агента в реальном времени.

[Решение](#)

Проверенный Периферийная конфигурация от менеджера конфигурации и найденный, что новый HDS не был добавлен к Распределению агента (список Рабочих станций администраторов, которые получают Отчеты агента).

Добавленный новые Рабочие станции администраторов (AWs) название сайта к листу распространения. Это решило вопрос.

[Агент обучает страницу новым навыкам, не подходит](#)

Неспособный запустить сервис Apache. Это сообщение об ошибках получено в журнале **std.out**: `Can't load server.xml`

[Решение](#)

Эта проблема вызвана, потому что **server.xml** отсутствовал в **C:\icm\tomcat\conf** folder. Для решения вопроса завершите этот обходной путь:

1. Создайте копию **server.xml.custom** файла от папки **C:\icm\tomcat\conf**.
2. Переименуйте тот файл как **server.xml**.
3. Запустите **сервис Apache**. После этого **Обучать новым навыкам страница** загружена прекрасная.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)