

# 如何解决实时报告错误

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[原因的1解决方案：不正确的代理服务器设置](#)

[原因的2解决方案：RTR或不运行数据库的子系统](#)

[原因的3解决方案：不正确NIC约束命令](#)

[无法请求IPCC 7.x WebView报告](#)

[解决方案](#)

[代理程序重整技能页不出来](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述错误为什么生成，当您尝试送实时报告时，并且提供在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境的可能的解决方案。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.x和以后版本
- Cisco CRS版本3.x和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原

始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

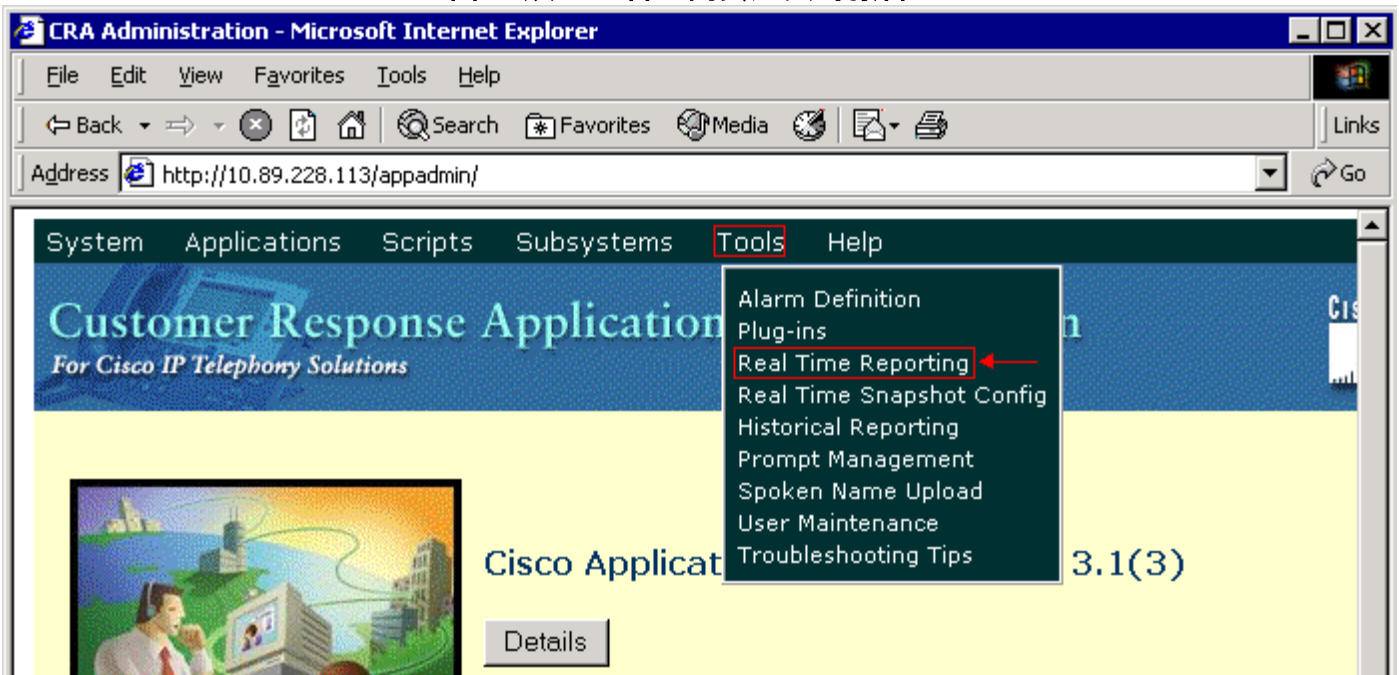
## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

当您尝试从Customer Response Application (CRA)管理网页送实时报告(时请参见图1)，报告发生故障，并且此错误消息出现：

Unable to connect to the server 图1 –从CRA管理网页送实时报告



## 原因

此错误能生成由于这些原因之一：

- 在浏览器的代理服务器设置妨碍原始Remote Method Invocation (RMI)通信。
- 响应时间报告(RTR)子系统或数据库子系统不运行。
- 网络接口卡(NIC)约束命令不正确。

## 解决方案

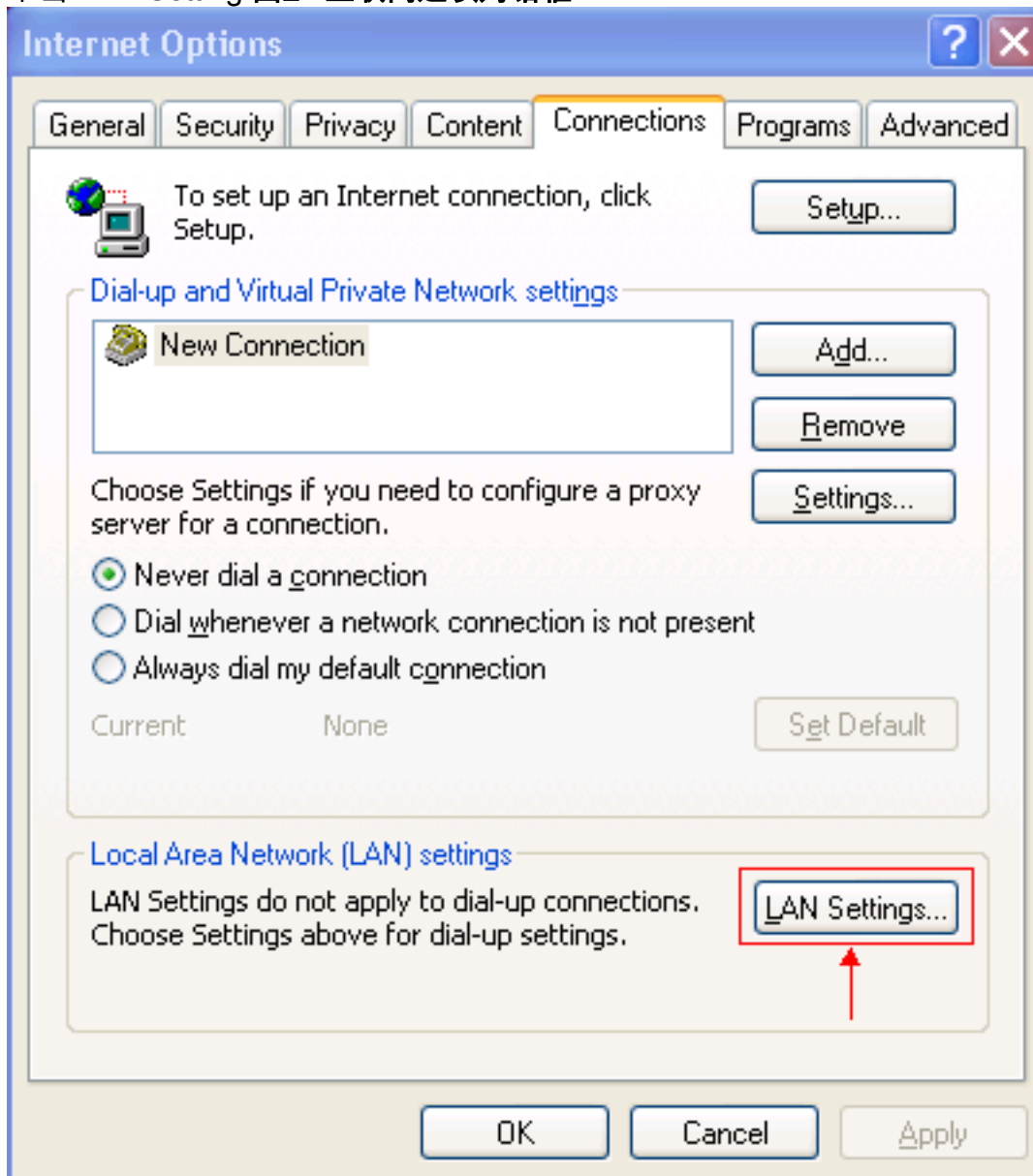
此部分提供逐步程序根据原因纠正问题。

### 原因的1解决方案：不正确的代理服务器设置

您能关闭浏览器的代理服务器设置能解决此问题。完成这些步骤：

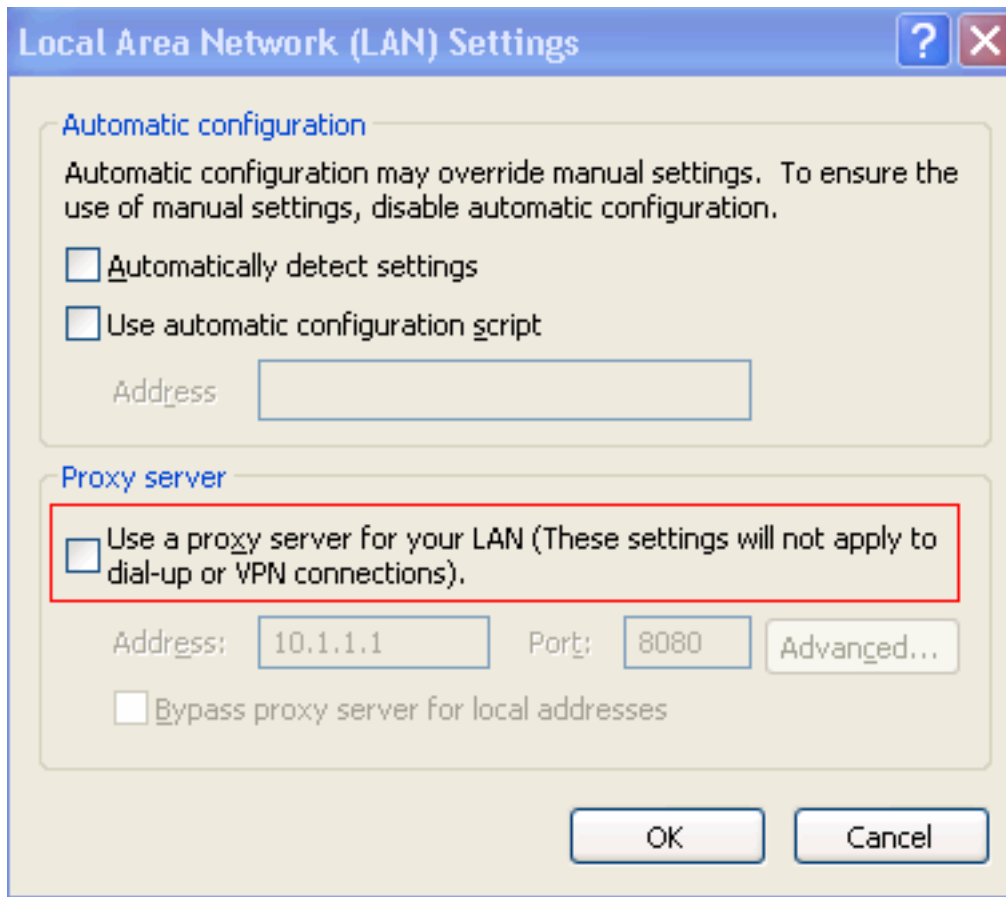
1. 打开Internet Explorer浏览器窗口。
2. 选择工具> Internet选项。互联网选项对话框出现。

3. 点击Connections选项(请参见图2)。
4. 单击 LAN Setting.图2 –互联网选项对话框



局域网Settings对

话框出现：图3 –局域网设置



5. 不选定使用您的LAN复选框的一个代理服务器在Proxy Server部分(请参见图3)。
6. 单击确定两次。

## 原因的2解决方案：RTR或不运行数据库的子系统

如果错误出现，因为RTR子系统或数据库子系统不运行，您必须启动相关子系统为了解决问题。完成这些步骤：

1. 选择从CRA管理页面的**System > Engine**。
2. 验证RTR和数据库子系统是否在使用中。如果子系统之一不运行，请启动子系统。

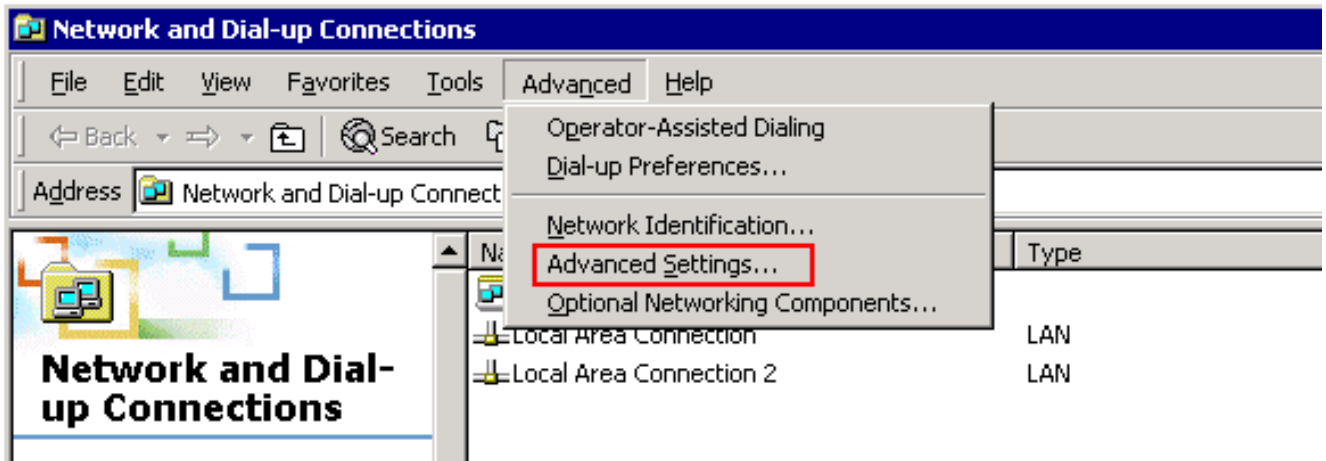
## 原因的3解决方案：不正确NIC约束命令

当运行VoIP监视器时的CRS服务器有安装的两个NIC，请保证那：

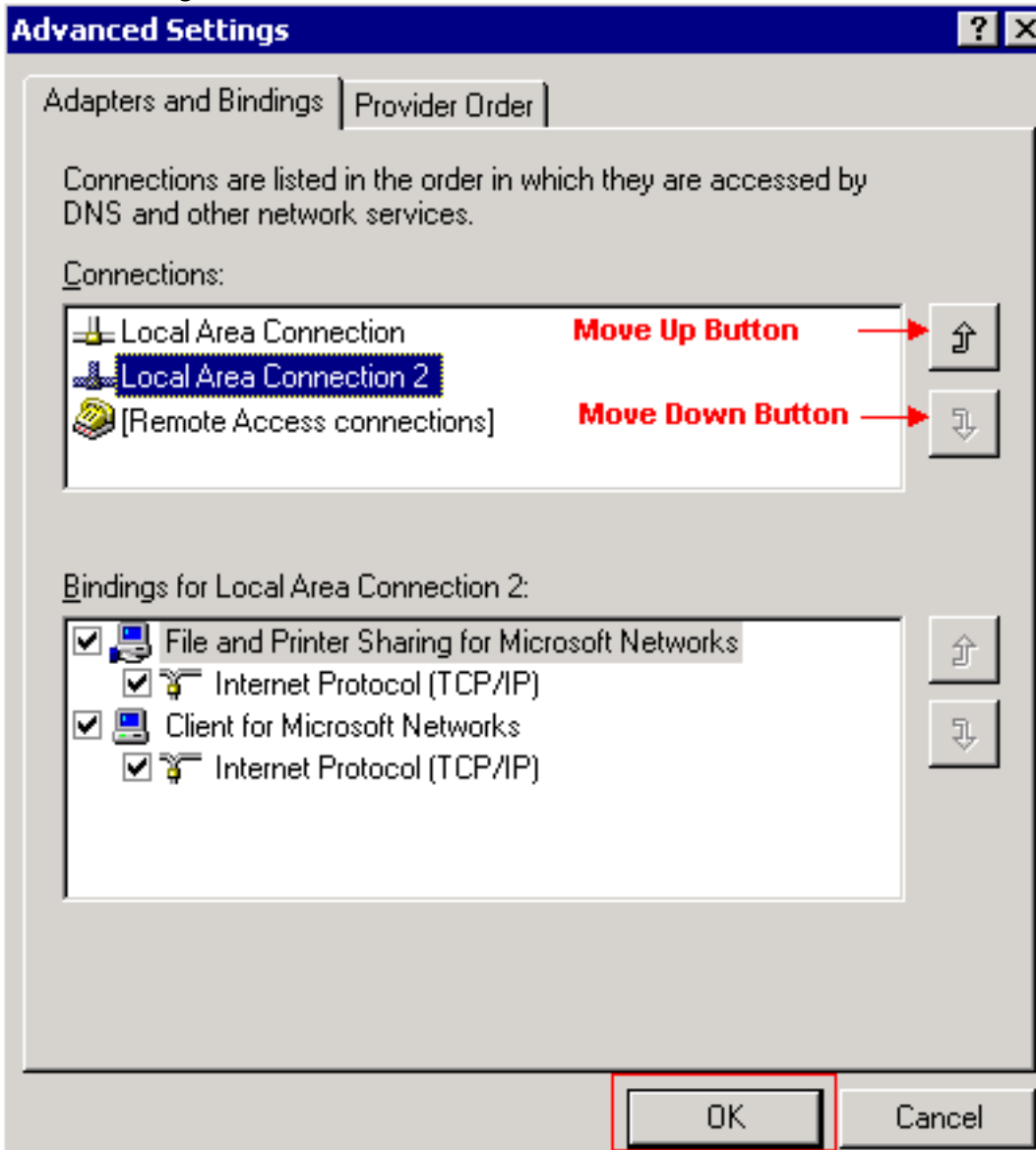
- 正常CRS流量的NIC是在TCP/IP约束命令顶部。
- VoIP监视器流量的NIC一定对在另一个NIC后的TCP/IP。

如果错误消息看上去由于不正确NIC约束命令，请完成这些步骤为了修改NIC约束命令：

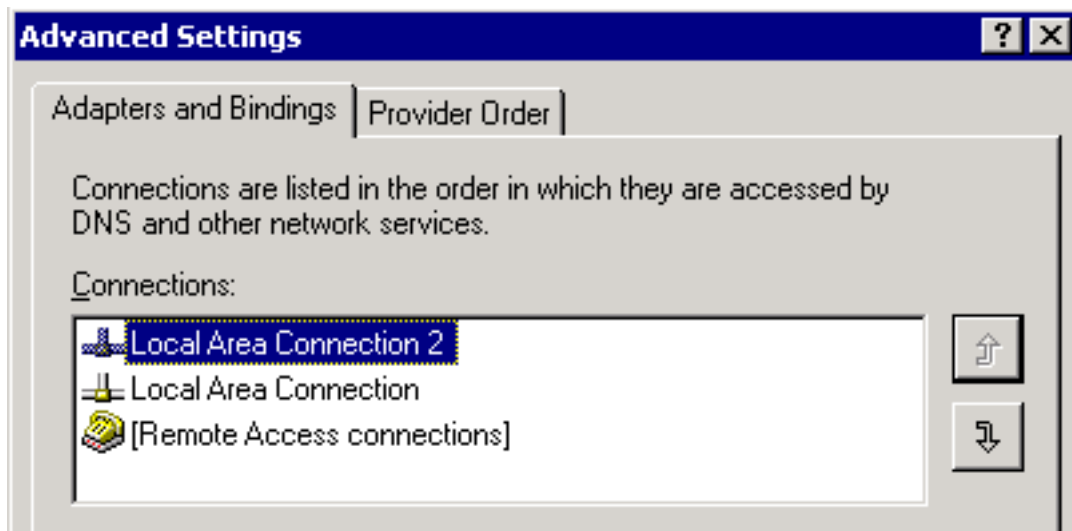
1. 点击**开始>设置**。
2. 用鼠标右键单击**网络和拨号连接**，并且选择**开放**从快捷菜单。Network及Dial-up Connections窗口出现(请参见图4)。
3. 选择**先进的>Advanced设置**。图4 –网络和拨号连接



先进的Settings对话框出现：图5 – 先进的设置



4. 选择在Connections部分的本地连接2。
5. 点击移动按钮(请参见图5)。
6. 点击OK键实现更改。新的NIC约束命令当前出现：图6 – 新的NIC约束命令



注意：如果上一

个解决方案不解决问题，请重新启动从Windows服务的CRS作为应急方案。

## [无法请求IPCC 7.x WebView报告](#)

在一个最近安装的HDS/webview服务器上，无法得到在WebView报告的数据。问题仅是为实时代理程序报告。

### [解决方案](#)

检查从配置管理器的外围配置并且发现新的HDS未被添加到代理程序分配(的Admin工作站列表将收到代理程序报告)。

添加了新的Admin工作站(AW)站点名称到分配表。这解决了问题。

## [代理程序重整技能页不出来](#)

无法开始Apache服务。此错误消息在std.out日志接收：不能server.xml

### [解决方案](#)

因为server.xml未命中在C:\icm\tomcat\conf文件夹里面，此问题导致。为了解决问题，请完成此应急方案：

1. 创建server.xml.custom文件的复制从C:\icm\tomcat\conf文件夹的。
2. 重命名该文件作为server.xml。
3. 开始Apache服务。在此以后重整技能页优良装载。

## [相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)