# 如何解決即時報告錯誤

### 目錄

簡介 必要條件 需求 採用元件 慣例 問題 原因 解決方案 針對原因1的解決方案:代理伺服器設定不正確 針對原因2的解決方案:RTR或資料庫子系統未運行 針對原因3的解決方案:NIC繫結順序不正確 無法提取IPCC 7.x Webview報告 解決方案 「座席重新技能」頁面未顯示 解決方案 相關資訊

## <u>簡介</u>

本文說明您嘗試運行即時報告時發生錯誤的原因,並提供了在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中可能的解決方案。

## <u>必要條件</u>

#### <u>需求</u>

思科建議您瞭解以下主題:

- Cisco CallManager
- •思科客戶回應解決方案(CRS)

#### <u>採用元件</u>

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本:

- Cisco CallManager版本3.x及更高版本
- Cisco CRS版本3.x及更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設

)的組態來啟動。如果您的網路正在作用,請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

#### <u>慣例</u>

如需文件慣例的詳細資訊,請參閱<u>思科技術提示慣例。</u>

### <u>問題</u>

當您嘗試從客戶響應應用程式(CRA)管理網頁(請參見<u>圖1</u>)運行即時報告時,報告將失敗,並顯示以 下錯誤消息:

Unable to connect to the server			
圖1 — 從CRA管理網頁運行即時報告			
🚰 CRA Administration - Microsoft Internet Explorer		_	. 🗆 🗙
Eile Edit <u>V</u> iew Favorites <u>T</u> ools <u>H</u> elp			-
📙 🖙 Back 🔹 🖘 👻 😰 🚮 🛛 🔞 Search 🐨 Favorites 🖓 N	Aedia 🧭 🖾 🖨		Links
Address 🛃 http://10.89.228.113/appadmin/		•	∂G0
System Applications Scripts Subsystems	Tools Help		<b>^</b>
Customer Response Application For Cisco IP Telephony Solutions Cisco Applicat Details	Alarm Definition Plug-ins Real Time Reporting Real Time Snapshot Config Historical Reporting Prompt Management Spoken Name Upload User Maintenance Troubleshooting Tips	n 3.1(3)	C16

原因

出現此錯誤的原因可能有以下之一:

- •瀏覽器上的代理伺服器設定阻礙了原始遠端方法呼叫(RMI)通訊。
- 響應時間報告器(RTR)子系統或資料庫子系統未運行。
- 網路介面卡(NIC)繫結順序不正確。

## <u>解決方案</u>

本節提供根據原因糾正問題的逐步過程。

#### 針對原因1的解決方案:代理伺服器設定不正確

可以關閉瀏覽器的代理伺服器設定以解決此問題。請完成以下步驟:

- 1. 開啟Internet Explorer瀏覽器視窗。
- 2. 選擇**工具> Internet選項**。出現「Internet選項」對話方塊。
- 3. 按一下Connections頁籤(請參見<u>圖2</u>)。
- 4. 按一下「LAN Settings」。圖2 Internet選項對話方塊

ernet Options	? 🗙
eneral Security Privacy Content Connection	ons Programs Advanced
To set up an Internet connection, click Setup.	Set <u>up</u>
Dial-up and Virtual Private Network settings	
New Connection	A <u>d</u> d
	<u>R</u> emove
Choose Settings if you need to configure a pro server for a connection.	×y <u>S</u> ettings
<ul> <li>Never dial a <u>c</u>onnection</li> </ul>	
<ul> <li>Dial whenever a network connection is not p</li> <li>Always dial my default connection</li> </ul>	present
Current None	S <u>e</u> t Default
Local Area Network (LAN) settings	
LAN Settings do not apply to dial-up connection Choose Settings above for dial-up settings.	ns. LAN Settings
ОК	Cancel Apply
	Lancei <u>Appiy</u> 此時會顯

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. 取消選中Proxy server部分中的Use a proxy server for your LAN覈取方塊(請參見<u>圖3</u>)。

6. 按一下OK兩次。

#### <u>針對原因2的解決方案:RTR或資料庫子系統未運行</u>

如果由於RTR子系統或資料庫子系統未運行而發生錯誤,則必須啟動相關子系統以解決此問題。請 完成以下步驟:

- 1. 從「CRA管理」頁中選擇System > Engine。
- 2. 驗證RTR和資料庫子系統是否均在運行。如果任一子系統未運行,則啟動該子系統。

#### 針對原因3的解決方案:NIC繫結順序不正確

當運行IP語音(VoIP)監控器的CRS伺服器安裝了兩個NIC時,請確保:

- •用於普通CRS流量的NIC位於TCP/IP繫結順序之上。
- •用於VoIP監控器流量的NIC已繫結到其他NIC後面的TCP/IP。

如果由於不正確的NIC繫結順序而出現錯誤消息,請完成以下步驟以修改NIC繫結順序:

- 1. 按一下**開始>設定**。
- 2. 按一下右鍵**網路和撥號連線**,然後從快捷選單中選擇**開啟**。出現「Network and Dial-up Connections(網路和撥號連線)」視窗(請參見<u>圖4</u>)。
- 3. 選擇Advanced > Advanced Settings。圖4 網路和撥號連線

📴 Network and Dial-up Connections			
<u>Eile Edit View Favorites Tools Advanced Help</u>			
← Back → → → ←   @ Search ← Operator-Assisted Dialing			
Address Dial-up Preferences			
Network Identification	De		
Optional Networking Components			
Network and Dial-	N		
up Connections	v		
出現「Advanced Settings(高級設定)」對話方塊:圖5 — 高級設定			
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 2			
[Remote Access connections] Move Down Button —> 3,			
Bindings for Local Area Connection 2:			
🗹 📇 File and Printer Sharing for Microsoft Networks 🛛 🔒			
Thernet Protocol (TCP/IP)			
Client for Microsoft Networks			
OK Cancel			

- 4. 在Connections部分中選擇Local Area Connections 2。
- 5. 按一下Move Up按鈕(請參見<u>圖5</u>)。
- 6. 按一下OK實施更改。此時將顯示新的NIC繫結順序:圖6—新NIC繫結順序



的解決方案不能解決此問題,請從Windows服務CRS節點管理器作為解決方法。

## <u>無法提取IPCC 7.x Webview報告</u>

在新安裝的HDS/webview伺服器上,無法獲取webview報告中的資料。此問題僅適用於即時座席報告。

### <u>解決方案</u>

從配置管理器檢查外圍裝置配置,發現新HDS未新增到代理分發中(將接收代理報告的管理工作站 清單)。

已將新的管理工作站(AW)站點名稱新增到分發清單。這解決了問題。

### 「座席重新技能」頁面未顯示

無法啟動Apache服務。std.out日誌中接收到此錯誤消息: server.xml

### <u>解決方案</u>

·導致此問題的原因是<mark>C:\icm\tomcat\conf</mark>資料夾中缺少<mark>server.xml</mark>。為了解決此問題,請完成以下變 通方法:

- 1. 從C:\icm\tomcat\conf資料夾建立server.xml.custom檔案的副本。
- 2. 將該檔案重新命名為server.xml。
- 3. 啟動Apache服務。之後, Re-skill頁面載入正常。

### 相關資訊

• 技術支援與文件 - Cisco Systems