

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](#)

簡介

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。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)

採用元件

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。

慣例

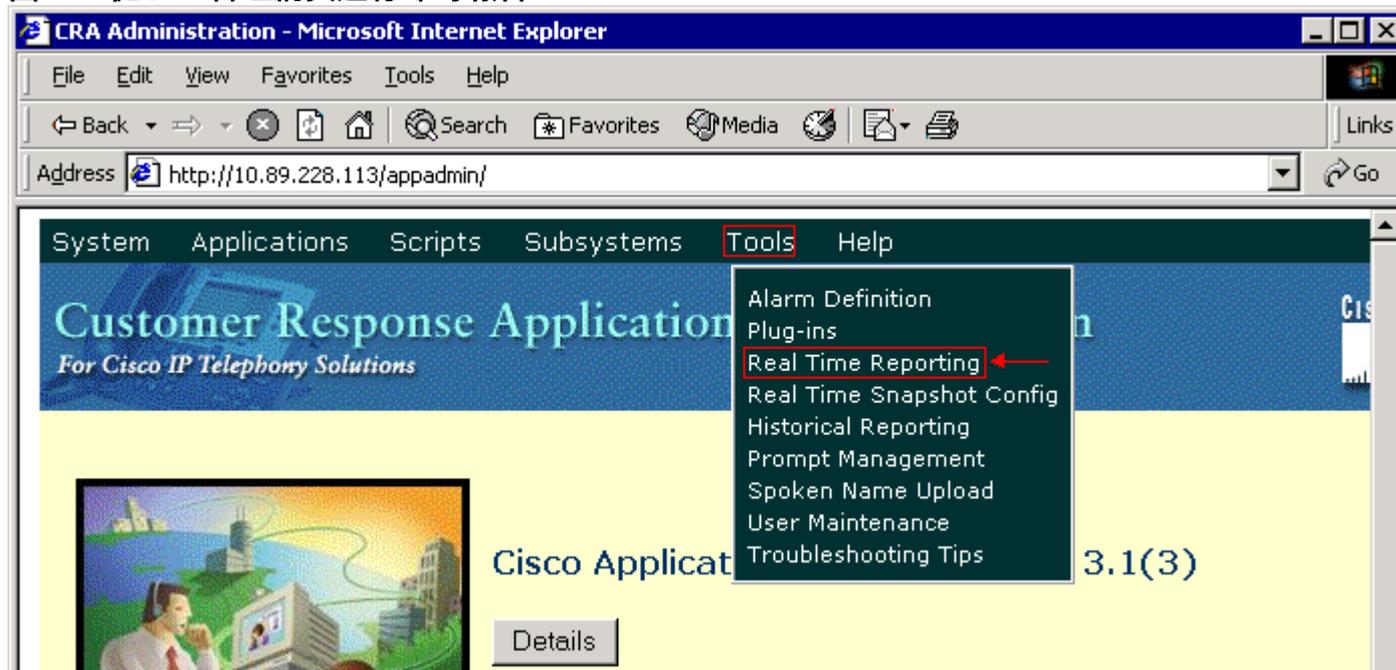
如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

當您嘗試從客戶響應應用程式(CRA)管理網頁(請參見圖1)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



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。

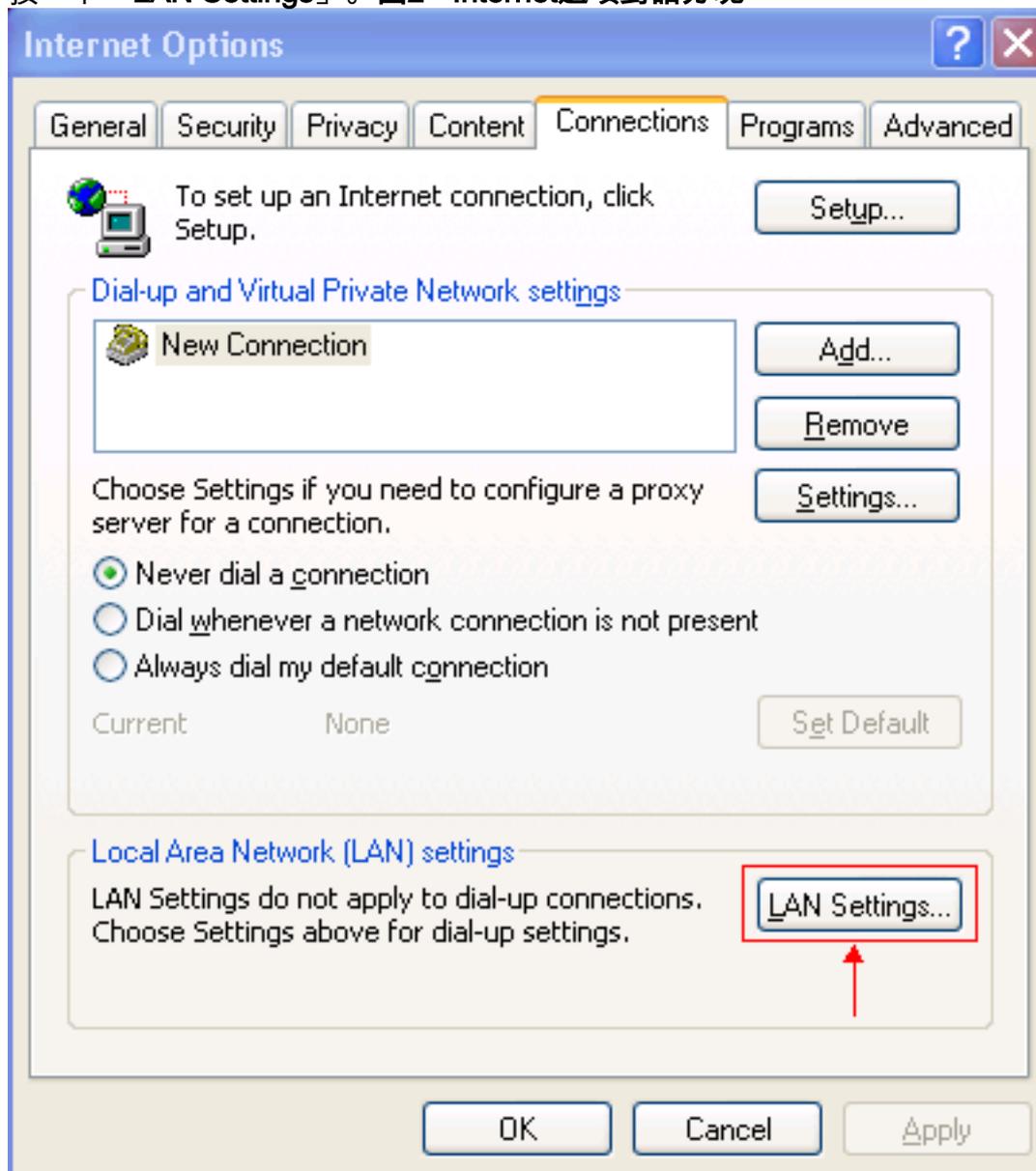
解決方案

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](#)

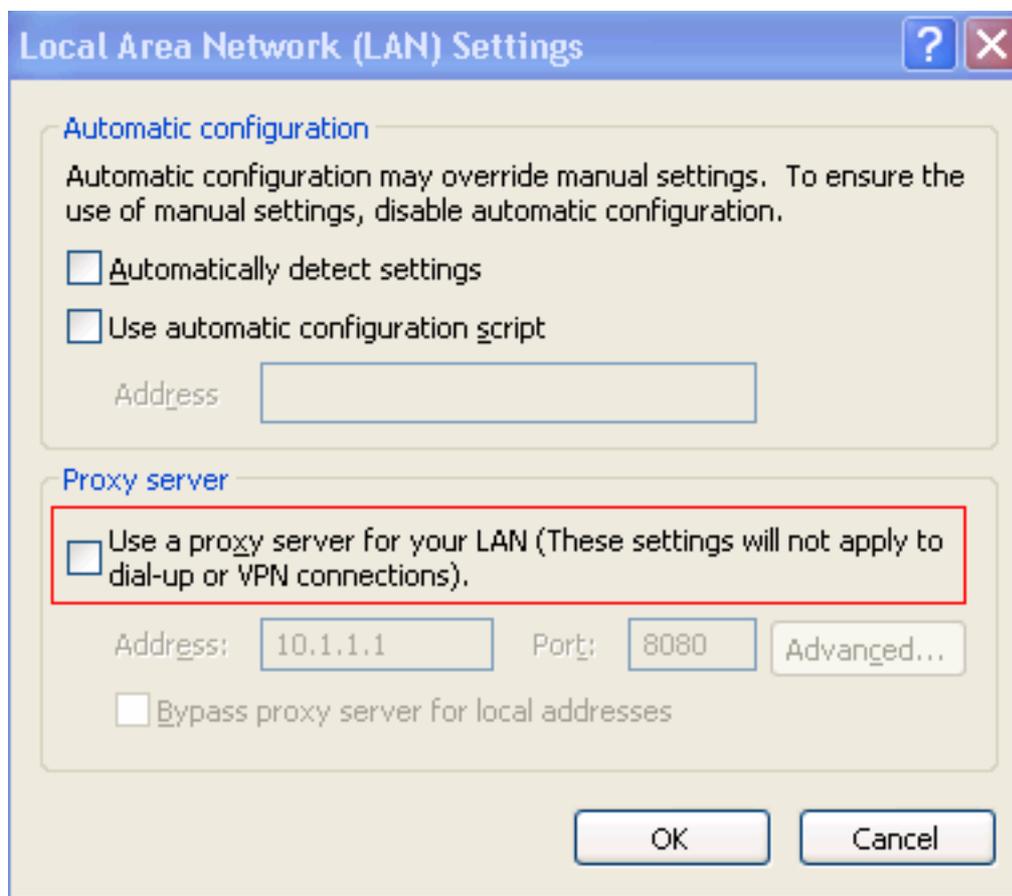
可以關閉瀏覽器的代理伺服器設定以解決此問題。請完成以下步驟：

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(請參見圖2)。
4. 按一下「LAN Settings」。圖2 - Internet選項對話方塊



此時會顯示「區

域網(LAN)設定」對話方塊：圖3 — 區域網設定



5. 取消選中Proxy server部分中的Use a proxy server for your LAN覈取方塊(請參見圖3)。
6. 按一下OK兩次。

針對原因2的解決方案：RTR或資料庫子系統未運行

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。

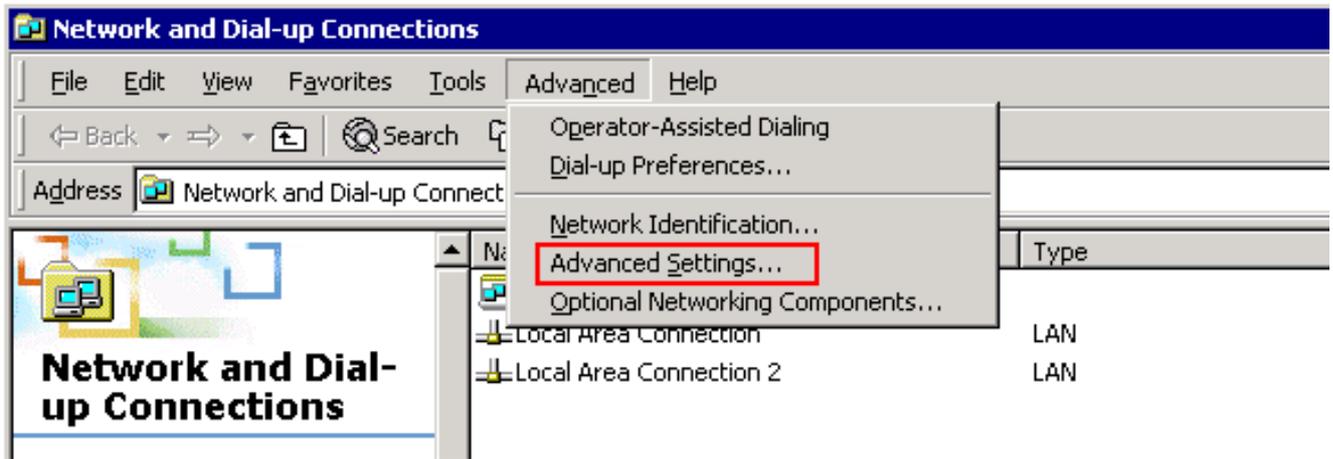
針對原因3的解決方案：NIC繫結順序不正確

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：

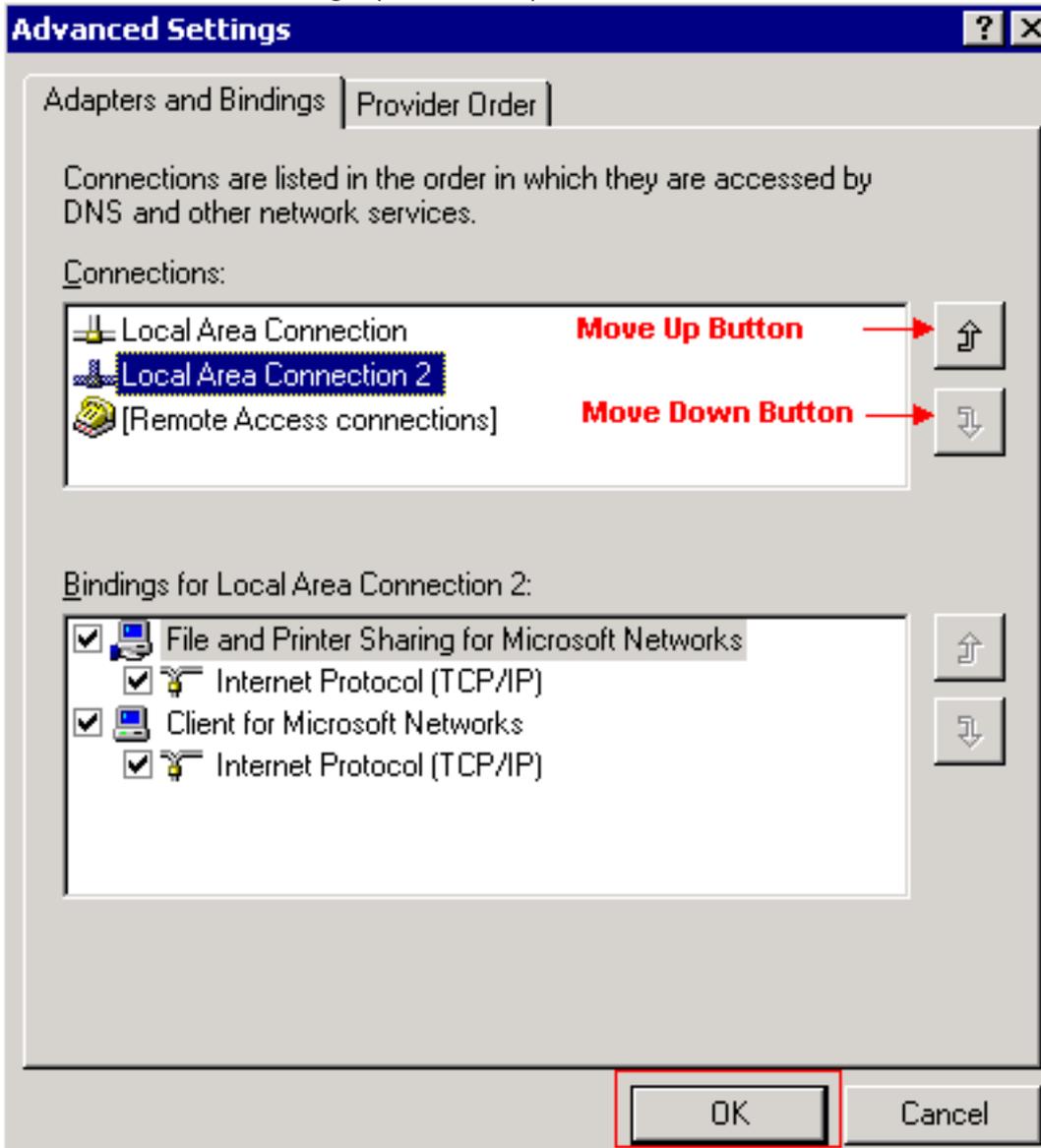
- 用於普通CRS流量的NIC位於TCP/IP繫結順序之上。
- 用於VoIP監控器流量的NIC已繫結到其他NIC後面的TCP/IP。

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：

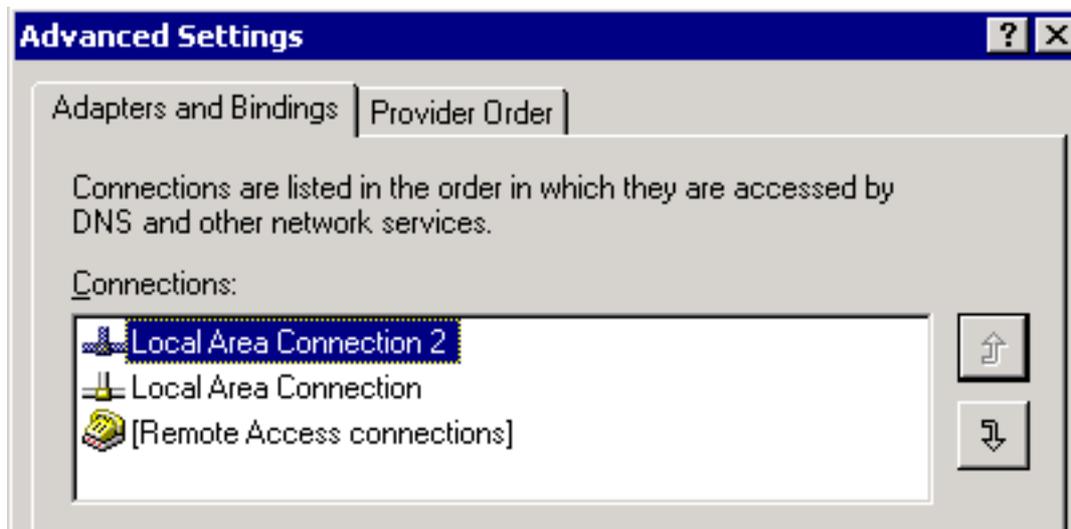
1. 按一下開始>設定。
2. 按一下右鍵網路和撥號連線，然後從快捷選單中選擇開啟。出現「Network and Dial-up Connections (網路和撥號連線)」視窗(請參見圖4)。
3. 選擇Advanced > Advanced Settings。圖4 — 網路和撥號連線



出現「Advanced Settings (高級設定)」對話方塊：圖5 — 高級設定



4. 在Connections部分中選擇Local Area Connections 2。
5. 按一下Move Up按鈕(請參見圖5)。
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



注意：如果以前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。

[無法提取IPCC 7.x Webview報告](#)

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。

[解決方案](#)

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`

[解決方案](#)

導致此問題的原因是C:\icm\tomcat\conf資料夾中缺少server.xml。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](#)