

Error acceder las plantillas históricas en el WebView

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento explica el mensaje de error siguiente y la solución para que el error acceda las plantillas históricas del WebView en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM):

```
Error. The server encountered an unexpected condition
which prevented it from fulfilling the request.
(Check ServletExec.log for error messages)
```

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Cisco WebView

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.x y posterior del Cisco ICM
- Cisco WebView

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Cuando usted selecciona el **tipo de llamada: Las plantillas > la plantilla histórica**, y tecleo después en el WebView, este mensaje de error aparece:

```
Error. The server encountered an unexpected condition which prevented  
it from fulfilling the request. (Check ServletExec.log for error messages)
```

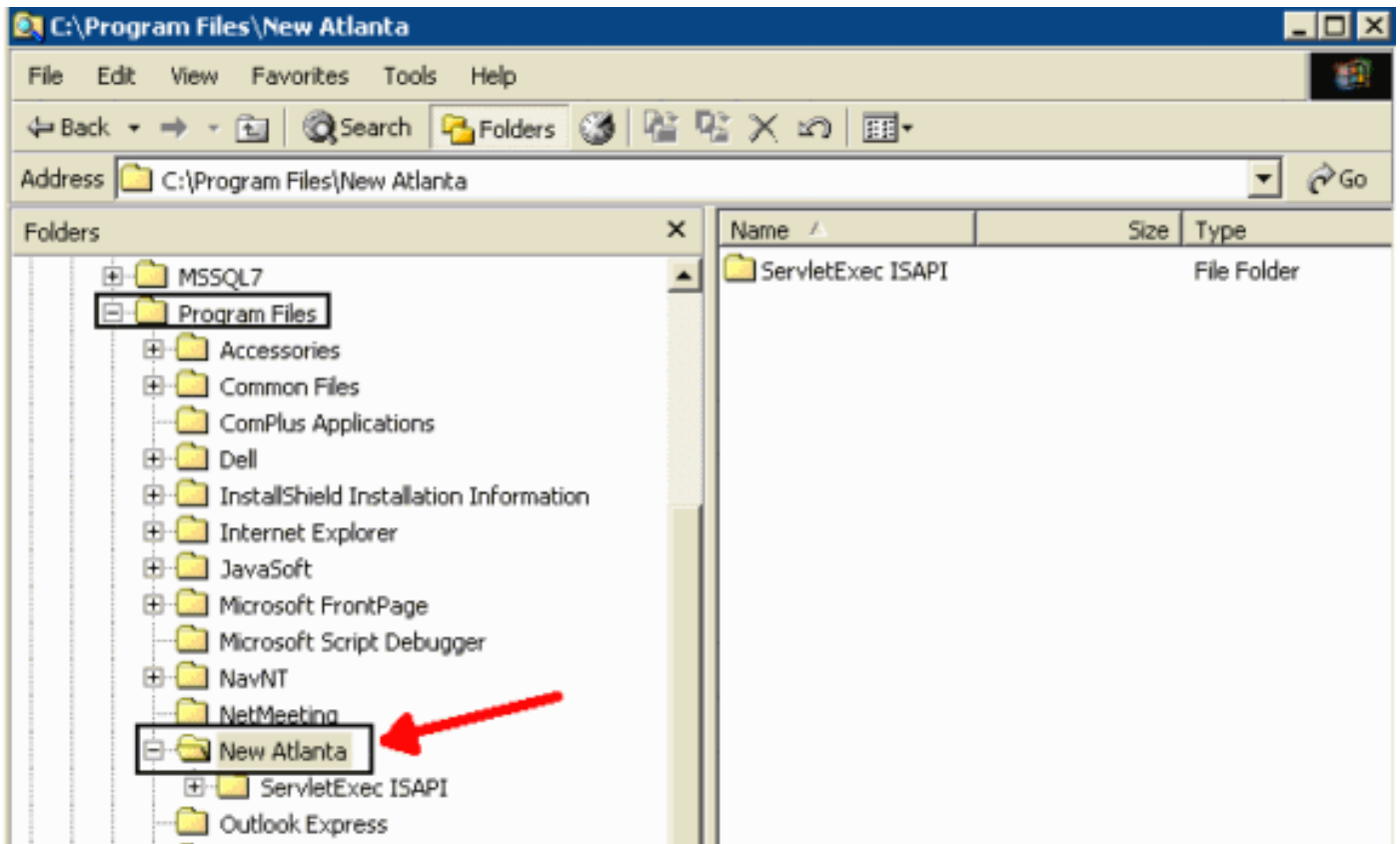
Examine ServletExec.log correspondiente. # archivo que reside en `c:\Program Files\New Atlanta \ directorio ServletExec ISAPI` para este mensaje de error:

```
Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] ServletExec: caught exception -  
  java.io.FileNotFoundException: C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec  
  ISAPI\Servlets\pagecompile\_webview\_ReportNewDateTime_xjsp.java  
  (Access is denied)  
[Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] java.io.FileNotFoundException: C:\Program Files\  
  New Atlanta\ServletExec ISAPI\Servlets\pagecompile\_webview\  
  _ReportNewDateTime_xjsp.java (Access is denied)  
[Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] at java.io.FileOutputStream.open(Native  
  Method)
```

Nota: # añadido al final del fichero a `ServletExec.log.x` es un número, que indica la versión del registro.

Nota: Usted debe determinar la unidad en la cual `\ los archivos de programa \ nuevos Atlanta \ directorio ServletExec ISAPI` reside. Usted puede utilizar al explorador de Microsoft Windows para hacer así que (véase el [cuadro 1](#)). Normalmente, este directorio reside en la unidad de `c:\`.

Cuadro 1 – Determine la unidad en la cual el ServletExec ISAPI reside

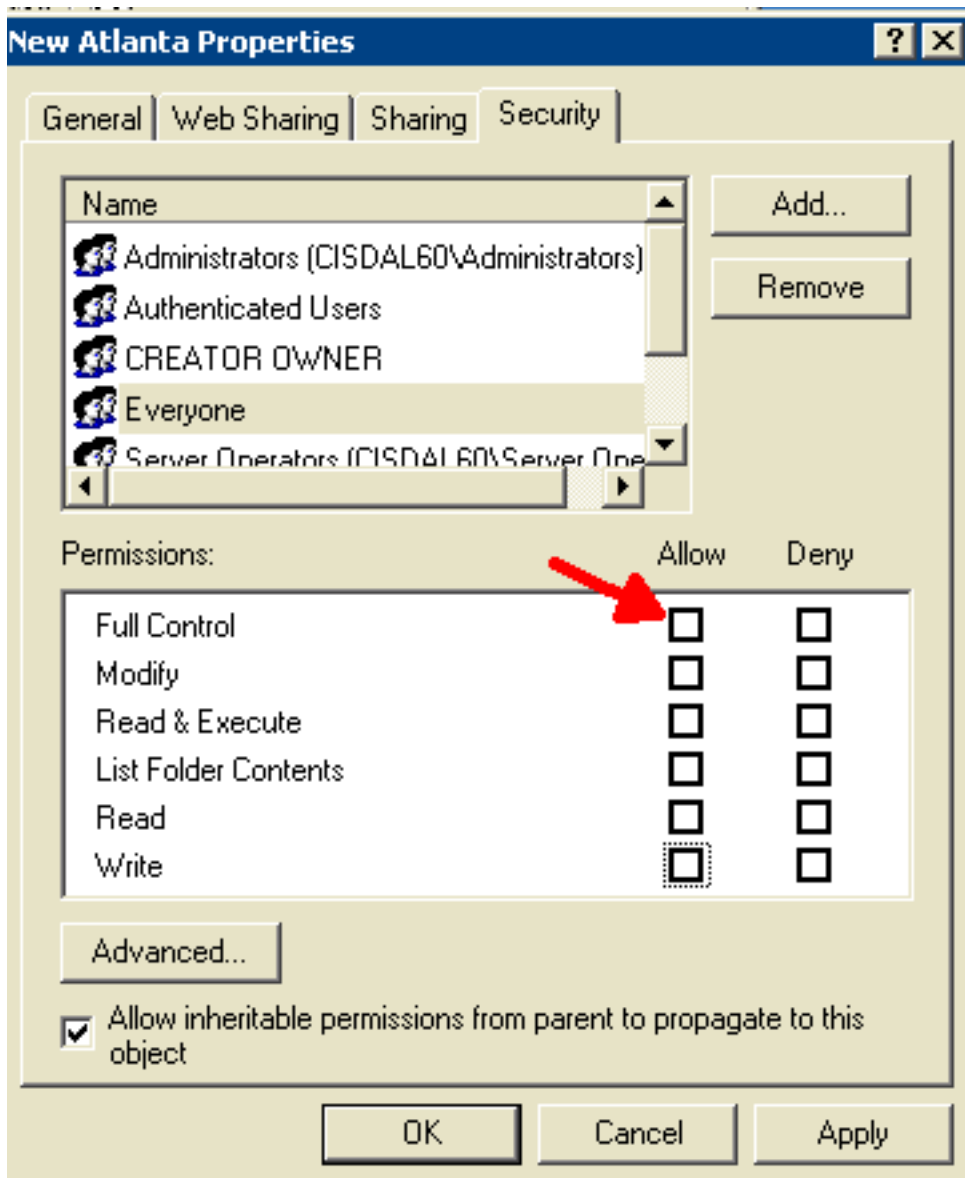


Solución

El mensaje de error en `ServletExec.log`, indica que el acceso al directorio de Atlanta de `c:\Program Files\New` está negado.

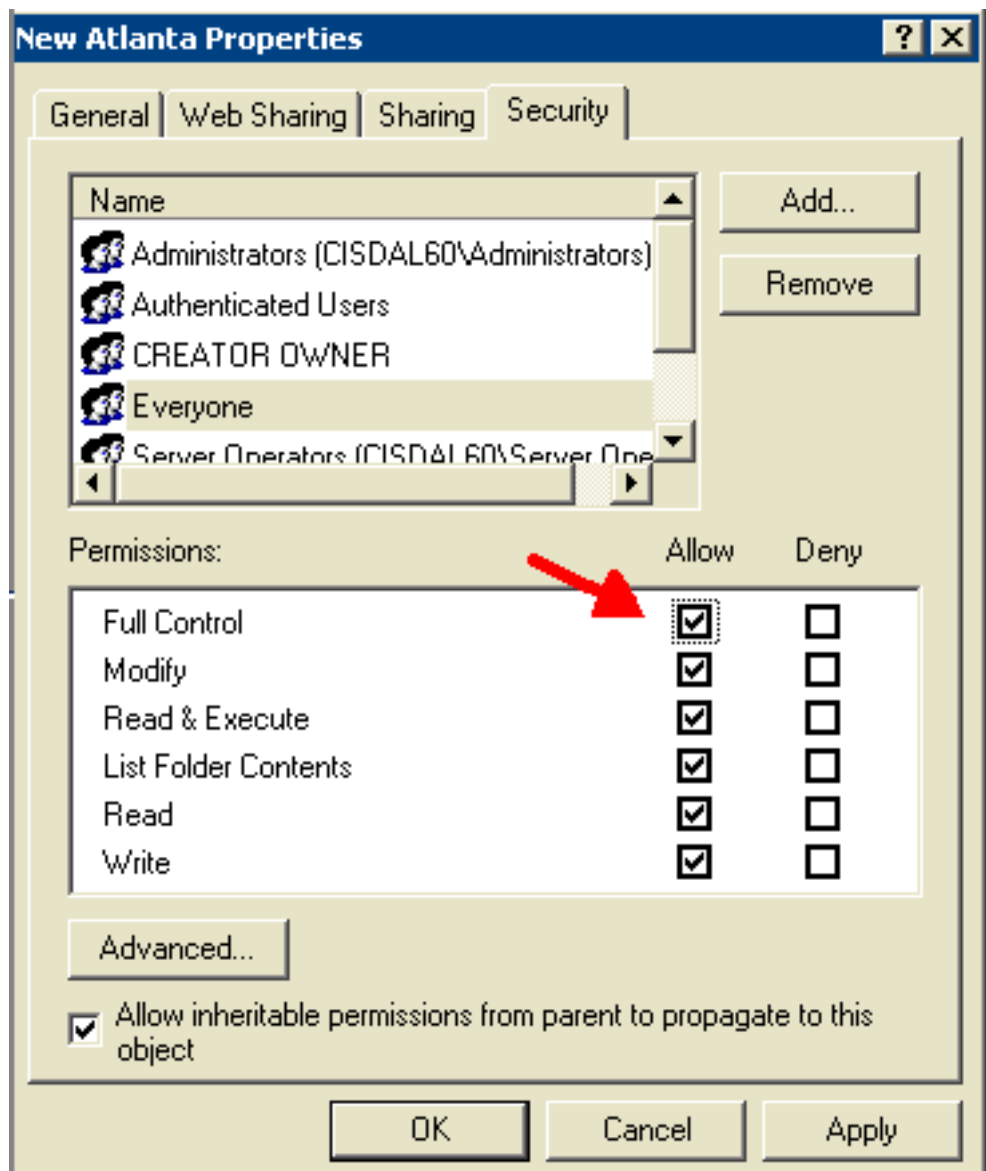
El permiso para acceder el **nuevo directorio de Atlanta** para **todo el mundo** no se habilita (véase el [cuadro 2](#)). Ésta es la causa raíz del problema.

Cuadro 2 – Ningunos permisos para acceder el nuevo directorio de Atlanta



Para resolver este problema, usted debe modificar los permisos para **todo el mundo**. Complete estos pasos para cambiar los permisos para que **todo el mundo** acceda el nuevo directorio de Atlanta:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón **nueva Atlanta**.
2. Propiedades Select del menú contextual. El nuevo cuadro de diálogo de las propiedades Atlanta aparece.
3. Seleccione la ficha Security (Seguridad).
4. Seleccione **todo el mundo** en la sección del **nombre**.
5. En los **permisos**: la sección, hace clic la casilla de verificación de la **permit** para el **control total** de modo que **todo el mundo** pueda ahora acceder el nuevo directorio de Atlanta (véase el [cuadro 3](#)). Cuadro 3 – Control total de Grant todo el mundo para acceder el nuevo



directorio de Atlanta

6. Haga clic en Apply (Aplicar). Después de que usted complete este procedimiento, se resuelve el problema.

Problema

Se recibe este mensaje de error de Java al intentar acceder el WebView:

```
Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] ServletExec: caught exception -
  java.io.FileNotFoundException: C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec
  ISAPI\Servlets\pagecompile\_webview\_ReportNewDateTime_xjsp.java
  (Access is denied)
[Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] java.io.FileNotFoundException: C:\Program Files\
  New Atlanta\ServletExec ISAPI\Servlets\pagecompile\_webview\
  _ReportNewDateTime_xjsp.java (Access is denied)
[Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] at java.io.FileOutputStream.open(Native
  Method)
```

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Abra IE8.

2. Abra las **opciones de Internet del** menú Herramientas.
3. De la ficha general, haga clic los **lenguajes**.
4. Agregue el [en-US] u otras configuraciones del lenguaje del [xx-XX].
5. Levante el [en-US] al top de la lista del lenguaje.
6. Click OK.

Si estos pasos anteriores no reparan el problema, intente estos pasos:

1. Vaya al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar) > Regedit**.
2. Agregue esta clave de registro en el HKEY_CURRENT_USER \ software \ Microsoft \ Internet Explorer \ tubería:

`Registry Key : TabProcGrowth: DWord Value : 0.`

3. Recomience el IE. Para más información, refiera al Id. de bug Cisco [CSCtf29922](#) ([clientes registrados solamente](#)).

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)