

# ¿Por qué tienen algunos Usuarios usuarios de WebView problema que ve los informes IPCC?

## Contenido

### [Introducción](#)

[¿Por qué algunos Usuarios usuarios de WebView tienen problema que ve los informes IPCC?](#)

[Cuando selecciono los informes IPCC, consigo el mensaje de error de AWICRRoot del error del acceso del registro. ¿Cómo resuelvo este problema?](#)

[Informe WebView muestra un mensaje de error cuando se abre en el Internet Explorer 8.0. ¿Cómo resuelvo este problema?](#)

[Aplicación WebView el servidor no reconoce los logines válidos. Dice todo el mundo que su login es inválido. ¿Cómo resuelvo este problema?](#)

[No puedo iniciar sesión adentro a Webview y recibo el mensaje de error inválido del intento del Nombre de usuario o de la contraseña otra vez. ¿Cómo resuelvo este problema?](#)

[Un código de motivo 108 no se define pero un agente muestra un código de motivo de 108 mientras que habla. ¿Cuáles son los códigos de motivo genéricos?](#)

### [Información Relacionada](#)

## Introducción

En un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) y/o de Cisco IP Contact Center (IPCC), los Usuarios usuarios de WebView pueden generar los informes de la actividad de la llamada en las áreas específicas del sistema de distribución de llamadas. Este documento discute algunas preguntas frecuentes sobre el WebView.

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

### Q. ¿Por qué algunos Usuarios usuarios de WebView tienen problema que ve los informes IPCC?

A. Si los Usuarios usuarios de WebView no pueden ver los informes IPCC, hay tres razones posibles. Las razones son:

1. Nombre de usuario y contraseña
2. Caché del buscador
3. Cookies del buscador

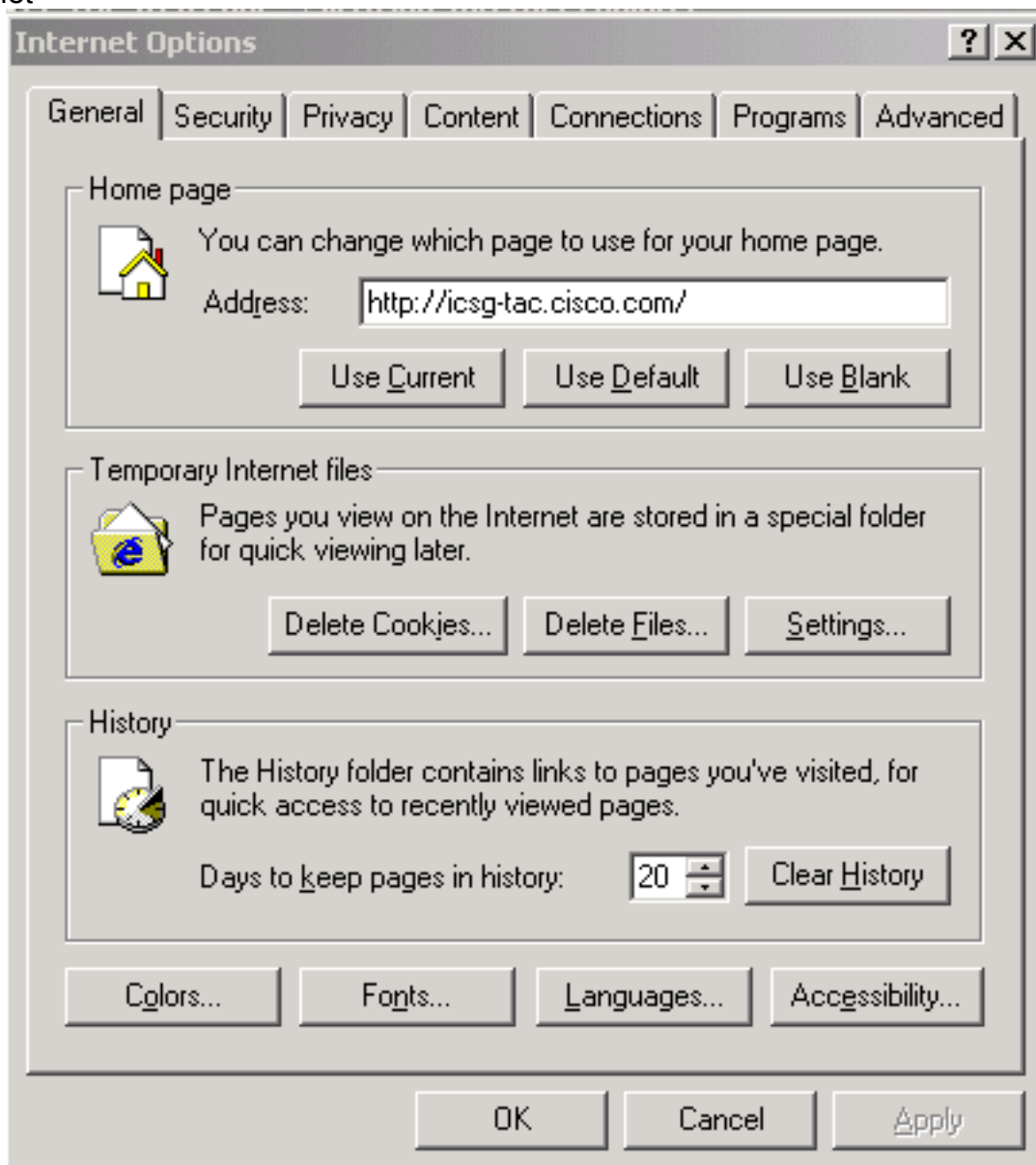
Cualquier usuario del Cisco ICM que se haya asignado WebView válida un Nombre de usuario y la contraseña puede utilizar el WebView para funcionar con, ver, y modificar los informes. El Nombre de usuario y la contraseña son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas. WebView del acceso de usuarios a través de Microsoft Internet Explorer o del navegador Netscape Navigator. Abra el URL para el WebView, y ingrese el Nombre de usuario y la contraseña cuando está indicado.

Aunque Microsoft Internet Explorer y cachés y historial periódicamente claros del navegador Netscape Navigator. En algunas situaciones extremas, un Usuario usuario de WebView puede tener que borrar el caché para ver los informes de Webview IPCC.

El WebView utiliza algunos Cookie para manejar las páginas. Particularmente, un Cookie se utiliza para recordar independientemente de si un usuario quiere ver el IPCC o los informes estándares. Se fija este Cookie cada vez que el usuario cambia el descenso-abajo en la versión 4.6.2 del Cisco ICM o el checkbox en la versión 5.0 del Cisco ICM que pregunta qué informes usted quiere ver en la página de las plantillas. Así pues, debe siempre ser el caso que si los conjuntos del usuario que el descenso-abajo o el checkbox, el Cookie es actualizado y usted pueden considerar los informes usted quiere.

En algunas situaciones extremas, un Usuario usuario de WebView puede tener que borrar los Cookie para ver los informes del WebView IPCC. Complete estos pasos para borrar los Cookie en Microsoft Internet Explorer:

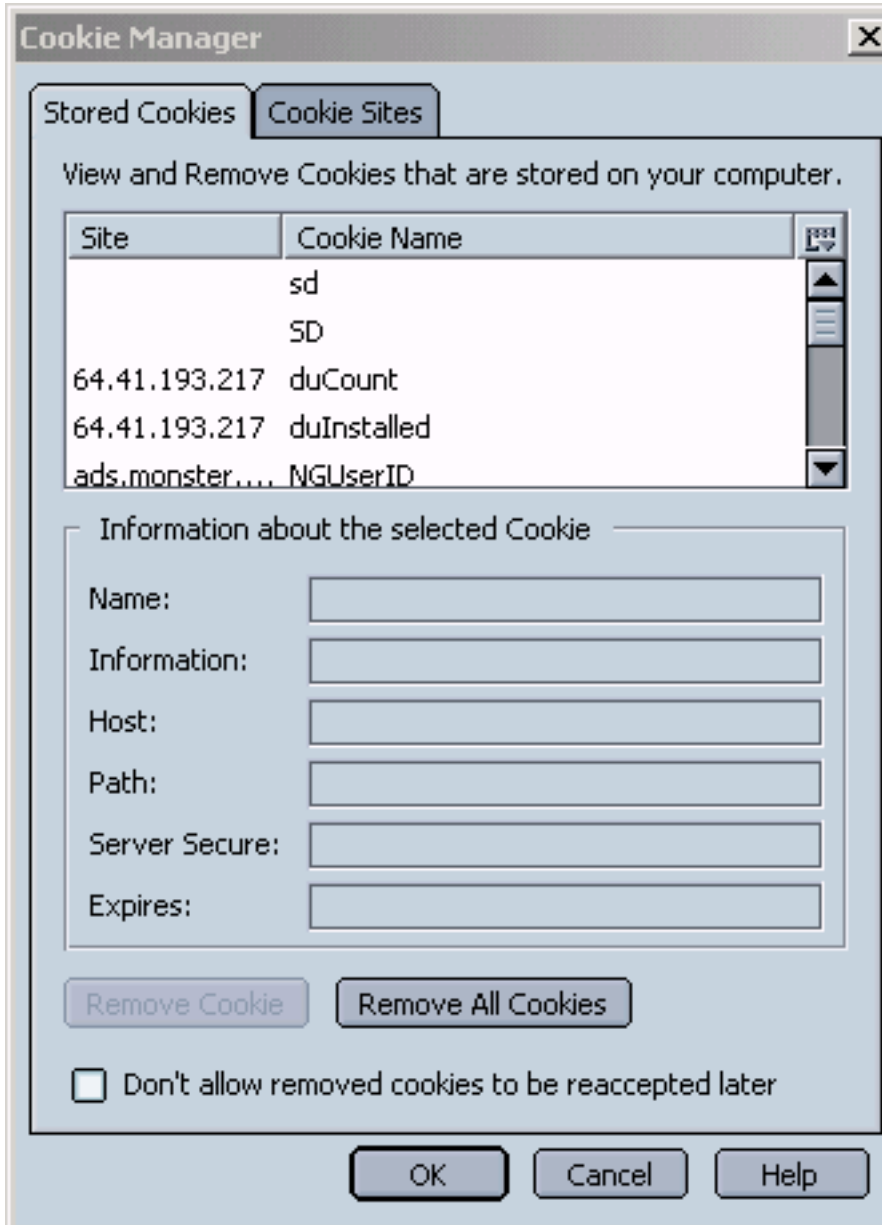
1. Seleccione las **herramientas > las opciones de Internet > al general**. La ventana de opciones de Internet



aparece.

2. **Cookie de la cancelación del teclado** en la sección de Archivos de Internet temporarios. Complete estos pasos para borrar los Cookie en el navegador Netscape Navigator:

1. Las herramientas > el administrador de cookies selectos > manejan los Cookie almacenados. La ventana del administrador de cookie



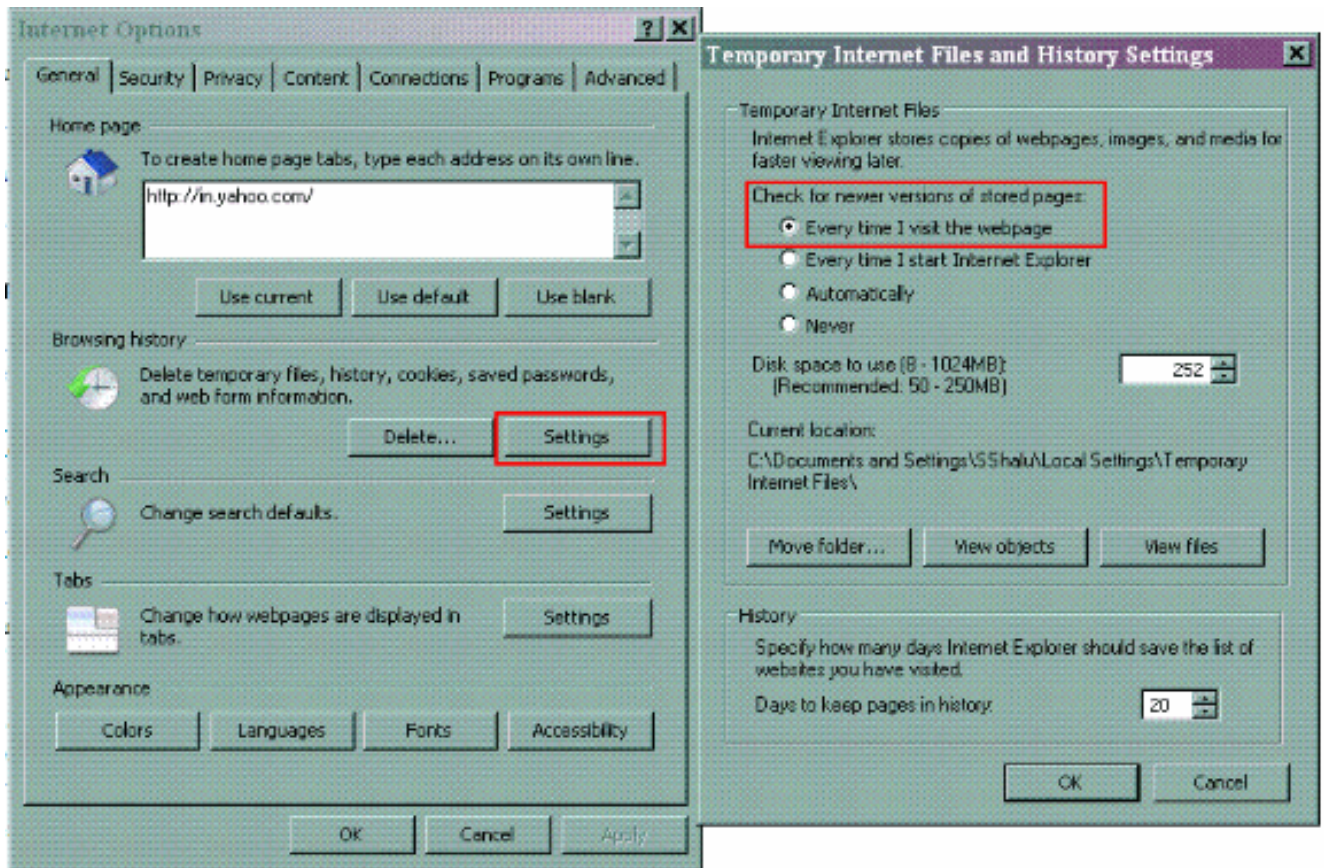
aparece.

2. El tecleo quita todos los Cookie.
3. Click OK.

**Q. Cuando selecciono los informes IPCC, consigo el mensaje de error de `AWICRRoot` del error del acceso del registro. ¿Cómo resuelvo este problema?**

A. Cuando usted elige los informes IPCC, si usted recibe el mensaje de error de `AWicrroot` `H_Key_local_Machine` del error del acceso del registro, usted necesita cambiar el historial de la ojeada en el Internet Explorer. Siga estos pasos:

1. Abra a su navegador, por ejemplo, Internet Explorer, y elija las herramientas > las opciones de Internet > historial de la ojeada.
2. Haga clic las configuraciones. Bajo comprobación para las versiones más recientes de las páginas salvadas, elija cada vez que visito la página web y hago clic la autorización. El tecleo se aplica y aprueba.
3. Borre el caché y abra de nuevo al navegador.



**Q. Informe WebView muestra un mensaje de error cuando se abre en el Internet Explorer 8.0. ¿Cómo resuelvo este problema?**

A. Refiera al [hardware y la especificación del software del sistema para Cisco unificó la empresa ICM/del Centro de contacto y la versión recibida 7.5\(x\)](#) para más información sobre el soporte y la compatibilidad de Microsoft IE 8.0 con las versiones UCCE Webview 7.5.7 y 8.0(1).

Complete estos pasos para permitir que el IE 8.0 trabaje con las versiones UCCE entre 7.x y 7.5.7.

1. Elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar) > Regedit**.
2. Agregue esta clave de registro.  
 Registry Path : HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main.  
 Registry Key : TabProcGrowth: DWord  
 Value : 0
3. Después de que usted agregue esta clave de registro, recomience el IE y pruebe los informes del WebView. Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsy89990](#) ([clientes registrados solamente](#)).

**Q. Aplicación WebView el servidor no reconoce los logines válidos. Dice todo el mundo que su login es inválido. ¿Cómo resuelvo este problema?**

A. La situación descrita aquí es un problema conocido y una conducta esperada.

De la versión 7.2.x UCCE (ICM) y anterior, hay algunos problemas cuando usted intenta iniciar sesión con la raya vertical/. En lugar usted debe iniciar sesión y utilizar siempre la barra apropiada \ y no la barra diagonal/.

El WebView tiene su propio caché para sus usuarios. Tan durante la autenticación para los usuarios, el WebView busca su caché para ver si los usuarios están presentes. Si sí, autentican a los usuarios o los no autentican. Este caché del WebView se vacía cada 15 minutos y se reconstruye otra vez. Si el usuario por casualidad intenta iniciar sesión con/, cuando se está construyendo el caché, el proceso completo del edificio del caché se falla.

Por lo tanto no hay usuario presente en el caché y todos los usuarios que intentan iniciar sesión el fall, incluso los usuarios que son miembros reales del grupo de seguridad del WebView o de la configuración. El usuario tiene que esperar 15 minutos hasta que el caché haya enjuagado y reconstruido o pueden **recomenzar los servicios IIS** en cualquier momento del tiempo en el plazo de 15 minutos, de modo que el edificio del caché comience otra vez. Si el caché se construye con éxito, después después del edificio del caché si el usuario intenta iniciar sesión con/, el usuario entonces puede ser autenticado o puede no estar también. Este problema ocurre de una manera esporádica. Pero autentican a los otros usuarios si el edificio del caché es apropiado.

Complete una de estas soluciones alternativas para evitar todos estos problemas:

1. Utilice solamente el **nombre de usuario** para iniciar sesión.
2. Utilice el <domain\_name> \ el <username> para iniciar sesión. Nunca utilice/.

**Q. No puedo iniciar sesión adentro a Webview y recibo el mensaje de error *inválido del intento del Nombre de usuario o de la contraseña otra vez*. ¿Cómo resuelvo este problema?**

A. La situación descrita aquí es un problema conocido y se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtb25696](#) ([clientes registrados solamente](#)). Complete estos pasos para resolver el problema.

1. Recomience los servicios es decir **Jaguar, Apache Tomcat, y IIS de Webview**.
2. Después de una cierta hora el problema se resuelve en sus el propio.

**Q. Un código de motivo 108 no se define pero un agente muestra un código de motivo de 108 mientras que habla. ¿Cuáles son los códigos de motivo genéricos?**

A. La referencia de la plantilla de Webview dice que si no definido le visualiza 0. códigos de motivo es un código recibido del periférico que indica la razón del cambio de estado más reciente del agente. Si no definido, esto visualiza 0.

**Nota:** Las configuraciones del escritorio CTIOS del agente y las configuraciones del registro CTIOS necesitan ser configuradas para visualizar el código de motivo. Usted puede hacer esto en la herramienta de la lista de las configuraciones del escritorio de agente del administrador de la configuración del ICM. Elija la casilla de verificación del **detalle del evento de agente** en el explorador PG del administrador de la configuración del ICM para habilitar la información del código de motivo.

## Información Relacionada

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