

Usuario incapaz de generar el informe en el WebView

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error: No hay elementos disponibles](#)

[Solución](#)

[Error: Usted ha sido terminado la sesión debido a la inactividad](#)

[Solución](#)

[Error: El servidor encontró una condición inesperada que lo previno del fulfilling la petición](#)

[Soluciones](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[El WebView del Cisco ICM no trabaja](#)

[Solución](#)

[Error: incluya no podido conseguir al repartidor para: /webview/reportstyle.css](#)

[Solución](#)

[Error HTTP 404](#)

[Problemas](#)

[ICM 7.5: Incapaz de salvar los informes de Webview](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

WebView es una herramienta de producción de informes y control de secuencias de comandos basada en la Web y es parte de la línea de productos de Administración inteligente de contactos (ICM) de Cisco. El WebView permite que otros ordenadores con el acceso a la red y al nombre de usuario correcto/a la contraseña utilicen el servidor WebView del Cisco ICM para generar los informes ICM y los scripts del ruteo de llamadas del monitor en el tiempo real.

Este documento describe cómo resolver problemas los problemas que ocurren cuando un usuario intenta recolectar un informe del sistema del WebView.

[prerrequisitos](#)

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Cisco WebView

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 7.5.1.0 del Cisco ICM.

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Error: No hay elementos disponibles

Cuando un usuario intenta tirar de los informes del tipo de llamada y del grupo de capacidades, se recibe este mensaje de error:

There are no items available, because you are not authorized to view this data or the items have not been configured in the ICM and/or IPCC database. Contact your administrator to confirm your authorization and the ICM and/or IPCC configuration

This wizard helps you develop an ICM and/or IPCC report.

Highlight the items to be included in this report, and press the "-->" button to select them.

Hold CTRL to select multiple items. Type into gray boxes to skip down the list.

There are no items available, because you are not authorized to view this data or the items have not been configured in the ICM and/or IPCC database. Contact your administrator to confirm your authorization and the ICM and/or IPCC configuration.

[Refresh the list of Skill groups](#)

Solución

Utilice esta solución para solucionar el problema:

1. Marque los archivos del registro de **ServletExec.log** y de **Jaguar.log**.
2. De los archivos del registro, control si el usuario está abriendo una sesión como agente del supervisor o como usuario normal. Los agentes del supervisor pueden funcionar con solamente los informes de agente por el diseño. **Nota:** El primer login al WebView es un login del dominio y no es con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas. Sin embargo, la identificación del usuario y la contraseña se autentican contra la base de datos sql cuando el usuario elige generar un informe. En este caso, la identificación del usuario es con

diferenciación entre mayúsculas y minúsculas y debe ser minúscula.

3. Si el usuario abrió una sesión como **agente del supervisor**, y, si un usuario del supervisor intenta funcionar con un informe con excepción de un informe de agente para su equipo, generará el error.
4. Para resolver el problema, agregue al usuario como Usuario usuario de WebView normal en vez de un usuario del supervisor, y inicie sesión.

Error: Usted ha sido terminado la sesión debido a la inactividad

Cuando usted intenta tirar de un informe para la actividad del agente usando el Internet Explorer 8 del navegador, se recibe este mensaje de error:

```
You have been logged out due to inactivity.  
Close all browser windows and log into WebView again
```

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsy89990](#) ([clientes registrados solamente](#)). Refiera a este bug para cualquier arreglo disponible.

Solución

Realice estos pasos para resolver el problema:

1. Abra el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**, y ingrese el **regedit**.
2. Vaya al **HKEY_CURRENT_USER \ software \ Microsoft \ Internet Explorer \ tubería**.
3. Fije **TabProcGrowth: DWord = 0**.

Error: El servidor encontró una condición inesperada que lo previno del fulfilling la petición

Al intentar crear un informe con el WebView, este error aparece:

```
Error: The server encountered an unexpected condition  
which prevented it from fulfilling the request
```

Soluciones

Para resolver este problema, intente una de estas soluciones:

Solución 1

Este error puede resultar cuando el lenguaje en el navegador es diferente que ése en el WebView. Para cambiar la configuración del lenguaje en el navegador, realice estos pasos:

1. Abra al navegador y elija las **herramientas > las opciones de Internet**.
2. En la ficha general, haga clic los **lenguajes** para abrir el cuadro de diálogo de la preferencia del lenguaje.
3. Haga clic en **Add (Agregar)**.
4. Navegue para elegir el **inglés**.
5. Haga Click en **OK** a volver al cuadro de diálogo de la preferencia del lenguaje.

6. Utilice los botones del movimiento Up/Move abajo para mover el lenguaje que usted agregó al top de la lista.
7. Haga clic en OK.

Solución 2

Agregue estas líneas para su lenguaje en el mayúscula en el <unidad>: \ icm \ red \ webview \ información \ archivo del servidor WebView del servlet \ wwLocale.properties:

```
en-US=dd/mm/yy !--- Replace en-US with the language (en-us) you configure in IE.
```

O

Agregue el lenguaje en el navegador usando el **definedoption del usuario** y agregue el lenguaje manualmente en minúsculas (EN-nosotros).

El WebView del Cisco ICM no trabaja

Cuando un usuario intenta iniciar sesión a la página del WebView, al Nombre de usuario inválido o a la contraseña. Intento otra vez. .

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Asegurese que el mismo nombre de usuario y la contraseña que usted utiliza para registrar en el dominio es lo que usted utiliza cuando usted registra en el Admin Workstation ICM (AW) o el AW.
2. Asegurese que el usuario es parte del grupo del WebView en los niveles de **Cisco_Root, del recurso, y del caso.**
3. Recomience Jaguar, el Apache Tomcat y los servicios IIS.

Error: incluya no podido conseguir al repartidor para: /webview/reportstyle.css

En la versión de ICM 7.5.1, los usuarios no pueden generar los informes en el WebView y las visualizaciones de este mensaje de error:

```
error: include failed to get dispatcher for: /webview/reportstyle.css
```

Solución

Este mensaje de error indica la falla de instalación de un poco de herramienta del otro vendedor. El único método correctivo es desinstalar y después reinstalar. Esta lista proporciona la orden apropiada para la desinstalación y la reinstalación:

1. Desinstale las versiones de mantenimiento y traiga el sistema a la versión 7.x.
2. Quite/desinstalación el componente del WebView.

3. Herramientas de las de otras compañías de la desinstalación.
4. Instale las herramientas de las de otras compañías.
5. Agregue/instale el componente del WebView.
6. Pruebe informe WebView encendido la versión de la base 7.x.
7. Instale la versión de mantenimiento y pruebe informe WebView encendido la versión 7.x.x.

Siga estos pasos:

1. Pare los servicios ICM.
2. Pare estos servicios de Windows del > Services (Servicios) del **Start (Inicio) > Administrative Tools (Herramientas administrativas)**:JaguarIIS y WWWAgente de administración de SYBASE EPsysam
3. Quite todas las versiones de mantenimiento y traiga el sistema para liberar 7.5.1.
4. Funcione con el instalador ICM del CD y desmarque el cuadro para quitar el componente del WebView.
5. Desinstale todas las aplicaciones de terceros del **Start (Inicio)> Settings (Configuración) > Control panel (Panel de control) > Add o quite los programas**.
6. Borre la carpeta entera de **c:\program files\Sybase**.
7. Borre el **HKEY_LOCAL_MACHINE \ clave de registro del software \ de SYBASE**.
8. Borre el **HKEY_LOCAL_MACHINE \ clave de registro del software \ de Sybase, Inc**.
9. Quite estas Variables de entorno:JaguarLM_LICENSE_FILESYBASE_SYSAM
10. Quite cualquier referencia a las carpetas de SYBASE de las variables de entorno de la TRAYECTORIA y del CLASSPATH.
11. Quite cualquier **pbvm80.dlls de la carpeta de C:\Windows\system32**.
12. Borre el caché y navegue a estos dos directorios:[DRIVE]: \ ICM \ red \ WebView \ **información** - borre todas las carpetas que comiencen con un caracter de subrayado (ex. _admin) en el directorio de la información.[DRIVE]: \ Archivos de programa \ nueva Atlanta \ **ServletExec ISAPI \ Servlets \ pagecompile** - cancelación todo contenida dentro del directorio pagecompile.
13. Busque el sistema para estos archivos y borrelos si está encontrado:libjeas.dlllibjcc.dll
14. Reinicie el equipo.
15. Cancelación y carpetas SDK dejadas de C:\.
16. Instale las herramientas del otro vendedor iniciando la configuración de las herramientas de las de otras compañías CD.
17. La reinicialización después del otro vendedor que las herramientas instalan es completa.
18. Realice este control antes de que usted instale el WebView:Abra el comando prompt y publique el comando de la **versión de Java**. Verifiquelo está visualizando la versión de Java correcta o soportada.
19. Funcione con el instalador ICM del CD y instale el WebView.
20. Reinicie el servidor
21. Pruebe informe WebView encendido la versión de la base 7.x.
22. Instale la versión de mantenimiento y pruebe informe WebView encendido la versión 7.x.x.

[Error HTTP 404](#)

Esta sección contiene los problemas con respecto a los mensajes de error HTTP 404.

[Problemas](#)

Problema 1

Incapaz de hojear al WebView URL y al navegador vuelve un error HTTP 404 - la página no puede ser mensaje de error encontrado. También, las demostraciones del registro del ServletExec:

```
ServletExec: caught exception - java.io.FileNotFoundException: E:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec Data\default\default-app\jsptimestamps.properties (Access is denied. This is followed by a shutdown of the ServletExec virtual server.
```

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsm35233](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Como solución alternativa, fije el descanso del caché del WebView AD (a los 0) minutos cero. El nombre del valor de registro es Sadlib_AD_Webview_Cache_Timeout_Minutes. Modifíquelo para leer cero (0). Está situado en el **HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ clave de registro ICM \ de SystemSettings**. Por abandono, este valor se fija a 15 minutos. Esta manera, para cada usuario-inicio, sin importar el cual se utiliza el WebView inmediato ICM, el caché se construye y se utiliza correctamente. La desventaja es que los inicios serán más lentos que si el descanso del caché fue dejado en 15 minutos.

Problema 2

Al acceder el WebView, el HTTP 404 - se recibe el archivo o el mensaje de error no encontrado del directorio.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Vaya a **C:\Program Files\New Atlanta \ ServletExec ISAPI \ webapps \ valor por defecto \ valor por defecto-APP \ WEB-INF** y verifique que web.xml no está corrompido o falta.
2. Si es corrompido o perdido, sustitúyalo por el nuevo archivo.
3. Recomience el IIS y el servicio de Jaguar.

ICM 7.5: Incapaz de salvar los informes de Webview

Se recibe este mensaje de error al intentar salvar a informe WebView con el Cisco ICM 7.5:

```
This feature is currently disabled because of problems identified with the configuration of the webview database
```

Solución

Para resolver este problema, asegúrese que la conexión de ODBC para el WebView DB está señalando al nombre de host correcto.

Información Relacionada

- [Seguimiento y registros de Webview](#)
- [Troubleshooting de Webview](#)
- [Error 9934 del Cisco ICM: Incapaz de inicializar el suministro en tiempo real](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)