

Échec de l'accès des modèles d'historique dans WebView

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique le message d'erreur suivant et la solution pour que le manque accède aux modèles historiques de WebView dans un environnement de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) :

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

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco WebView

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.x et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco WebView

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Quand vous sélectionnez le **type d'appel : Les modèles > le modèle historique**, et cliquez sur Next dans WebView, ce message d'erreur apparaît :

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

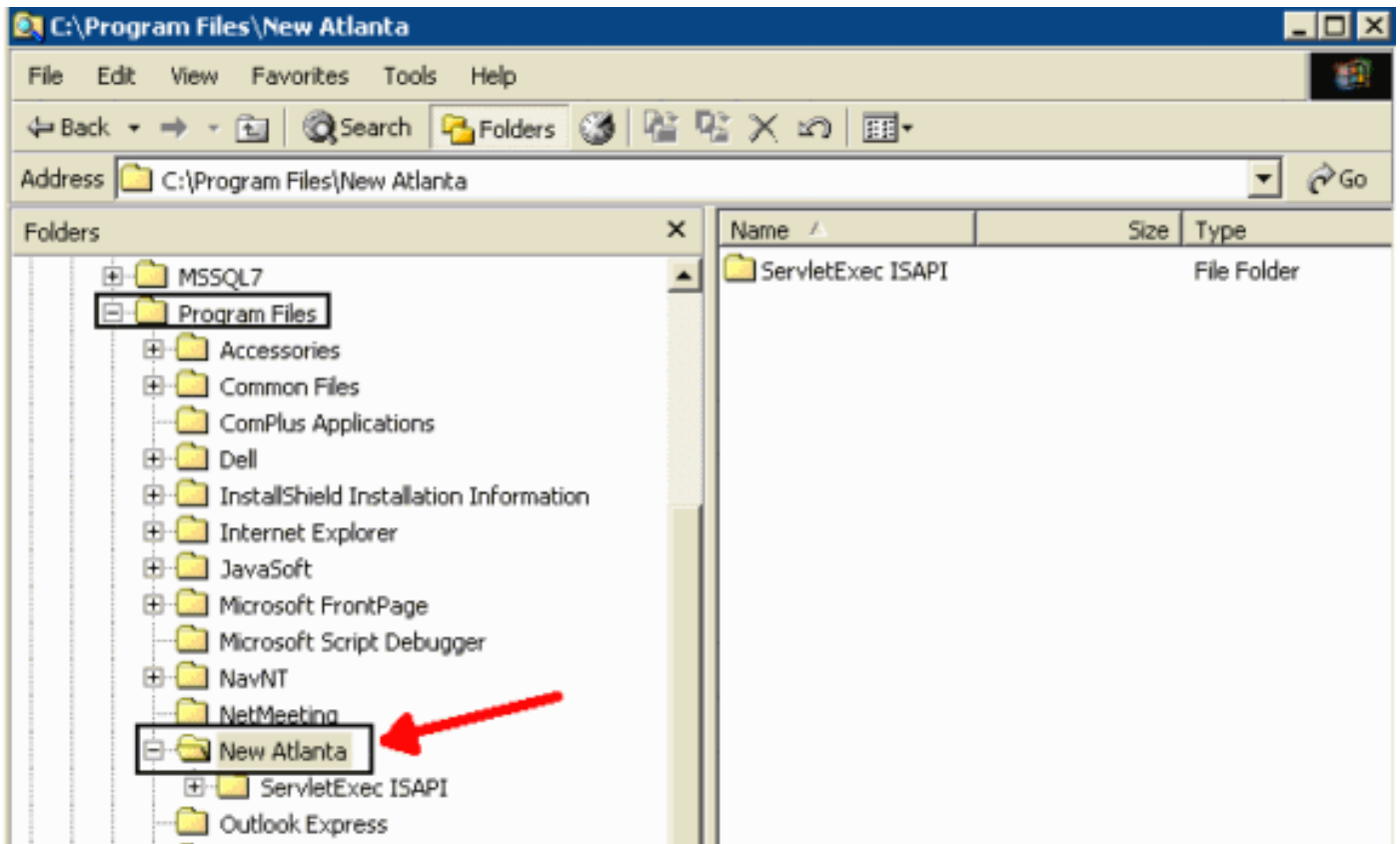
Examinez ServletExec.log correspondant. # fichier qui réside dans c:\Program Files\New Atlanta \ répertoire de ServletExec ISAPI pour ce message d'erreur :

```
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)
```

Remarque: # ajouté à ServletExec.log.x est un nombre, qui indique la version du log.

Remarque: Vous devez déterminer le lecteur dans lequel \ fichiers de programme \ nouveau répertoire d'Atlanta \ ServletExec ISAPI réside. Vous pouvez utiliser l'explorateur de Microsoft Windows pour faire ainsi (voir le [schéma 1](#)). Normalement, ce répertoire réside sur le lecteur de c:\.

Figure 1 – Déterminez le lecteur dans lequel le ServletExec ISAPI réside

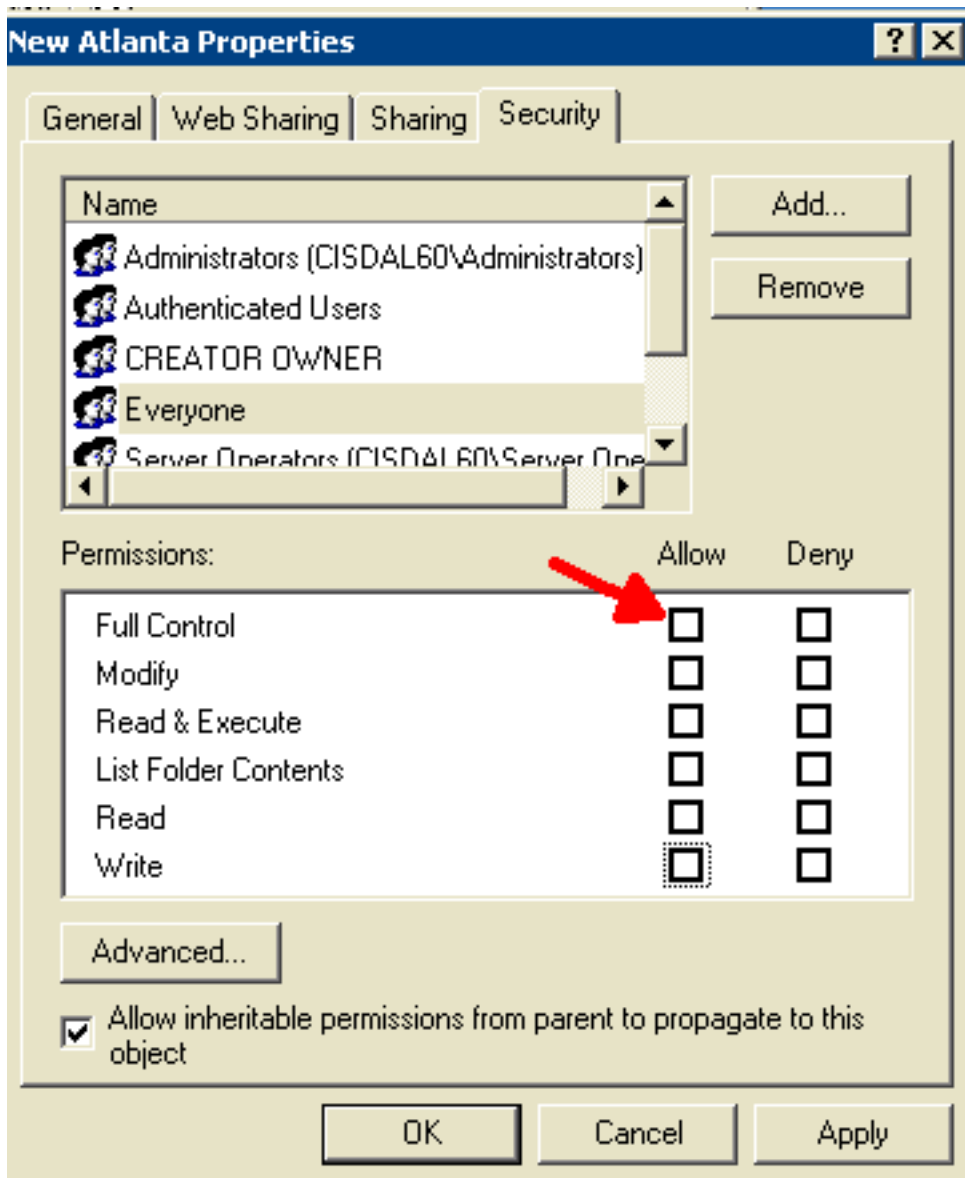


Solution

Le message d'erreur dans `ServletExec.log`, indique que l'accès au répertoire de `c:\Program Files\New Atlanta` est refusé.

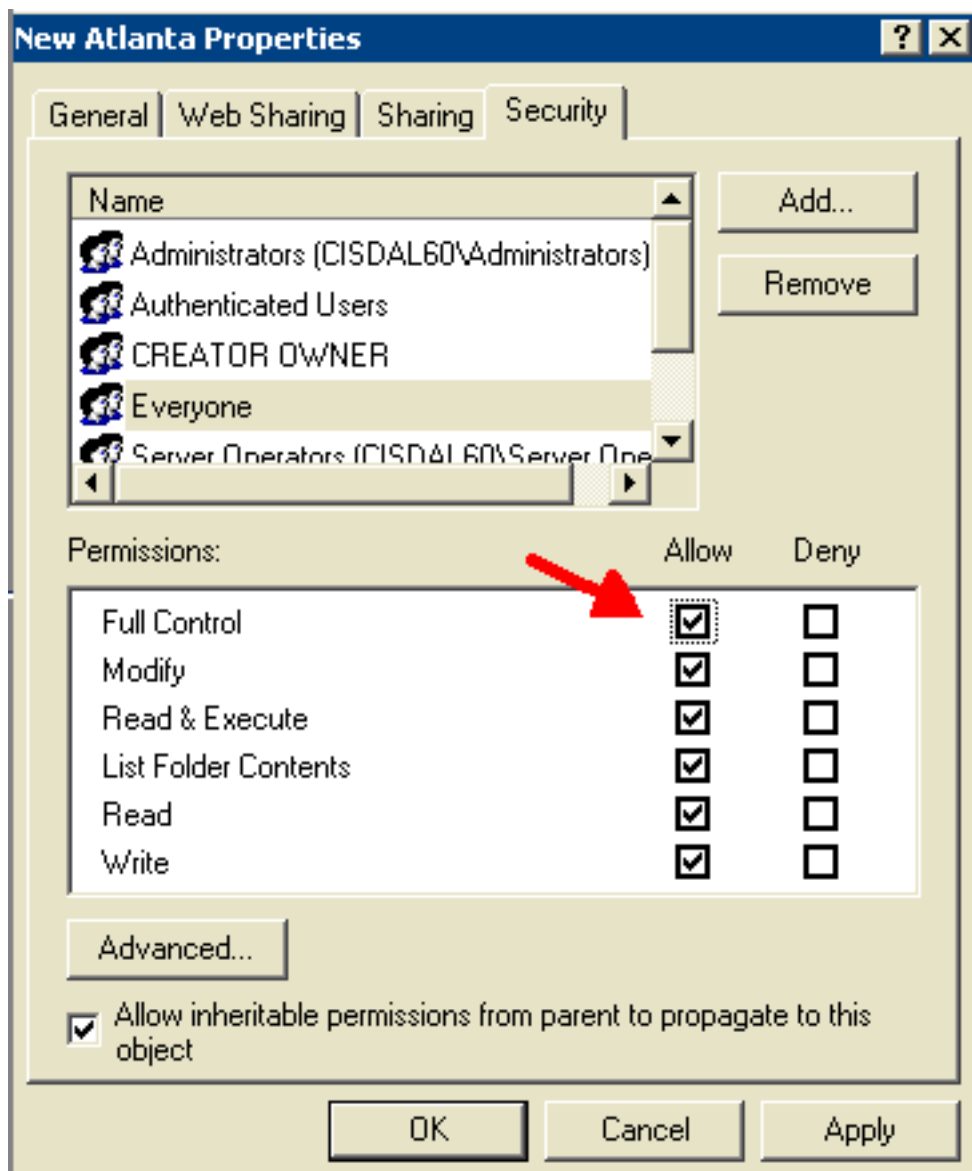
L'autorisation d'accéder au **nouveau** répertoire d'**Atlanta** pour **chacun** n'est pas activée (voir le [schéma 2](#)). C'est la cause principale de la question.

Figure 2 – Aucune autorisations d'accéder au nouveau répertoire d'Atlanta



Afin de résoudre ce problème, vous devez modifier les autorisations pour **chacun**. Terminez-vous ces étapes afin de changer les autorisations pour que **chacun** accède au **nouveau** répertoire d'Atlanta :

1. Clic droit **nouvel Atlanta**.
2. **Propriétés** choisi du menu de raccourcis. La nouvelle boîte de dialogue Propriétés d'Atlanta apparaît.
3. Sélectionnez l'onglet **Sécurité**.
4. Choisi **chacun** dans la section de **nom**.
5. Dans les **autorisations** : la section, cliquent sur la case d'**autoriser** pour le **plein contrôle** de sorte que **chacun** puisse maintenant accéder au **nouveau** répertoire d'Atlanta (voir le [schéma 3](#)). **Figure 3 – Plein contrôle de Grant à chacun pour accéder au nouveau répertoire d'Atlanta**



6. Cliquez sur **Apply**.Après que vous remplissiez cette procédure, le problème est résolu.

Problème

Ce message d'erreur Java est reçu en tentant d'accéder à 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)
```

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Ouvrez **IE8**.
2. Ouvrez les **options Internet** du menu Tools.

3. De l'onglet Général, **langages de clic**.
4. Ajoutez [les en-USA] ou d'autres [paramètres de langue de xx-XX].
5. Relevez [les en-USA] au dessus de la liste de langage.
6. Cliquez sur **OK**.

Si ces étapes précédentes ne réparent pas la question, essayez ces étapes :

1. Allez au **Start > Run > au regedit**.
2. Ajoutez cette clé de registre à HKEY_CURRENT_USER \ à logiciel \ à Microsoft \ Internet Explorer \ canalisation :

Registry Key : TabProcGrowth: DWord Value : 0.

3. IE de reprise. Le pour en savoir plus, se rapportent à l'ID de bogue Cisco [CSCtf29922](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)