

Pourquoi certains utilisateurs WebView ont-ils des difficultés à afficher les rapports IPCC ?

Contenu

[Introduction](#)

[Pourquoi quelques utilisateurs WebView ont-ils des rapports IPCC de visionnement de problème ?](#)

[Quand je sélectionne les rapports IPCC, je reçois le message d'erreur d'AWICRRoot d'erreur d'Access de registre. Comment faire pour résoudre ce problème ?](#)

[L'état de Webview affiche un message d'erreur quand il est ouvert en Internet Explorer 8.0. Comment puis-je solutionner ce problème ?](#)

[Le serveur d'applications de WebView n'identifie pas des procédures de connexion valides. Il indique chacun que leur procédure de connexion est non valide. Comment puis-je solutionner ce problème ?](#)

[Je ne peux pas ouvrir une session dedans à Webview et je reçois le message d'erreur non valide d'essai de nom d'utilisateur ou de mot de passe de nouveau. Comment puis-je solutionner ce problème ?](#)

[Code de raison 108 n'est pas défini mais un agent affiche code de raison de 108 tout en parlant. Quels sont codes de raison génériques ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Dans un environnement de l'Intelligent Contact Management (missile aux performances améliorées) et/ou du Cisco IP Contact Center de Cisco (IPCC), les utilisateurs WebView peuvent générer des rapports d'activité d'appel sur des zones spécifiques du système de distribution d'appel. Ce document discute quelques forums aux questions au sujet de WebView.

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

Q. Pourquoi quelques utilisateurs WebView ont-ils des rapports IPCC de visionnement de problème ?

A. Si les utilisateurs WebView ne peuvent pas visualiser des rapports IPCC, il y a trois possibles raison. Les raisons sont :

1. Nom d'utilisateur et mot de passe
2. Cache du navigateur
3. Témoins de navigateur

Tout utilisateur missile aux performances améliorées de Cisco qui a été assigné un nom d'utilisateur WebView valide et le mot de passe peut employer WebView pour exécuter, visualiser, et modifier des états. Le nom d'utilisateur et le mot de passe distinguent les majuscules et minuscules. Accès utilisateur WebView par Microsoft Internet Explorer ou la Netscape Navigator.

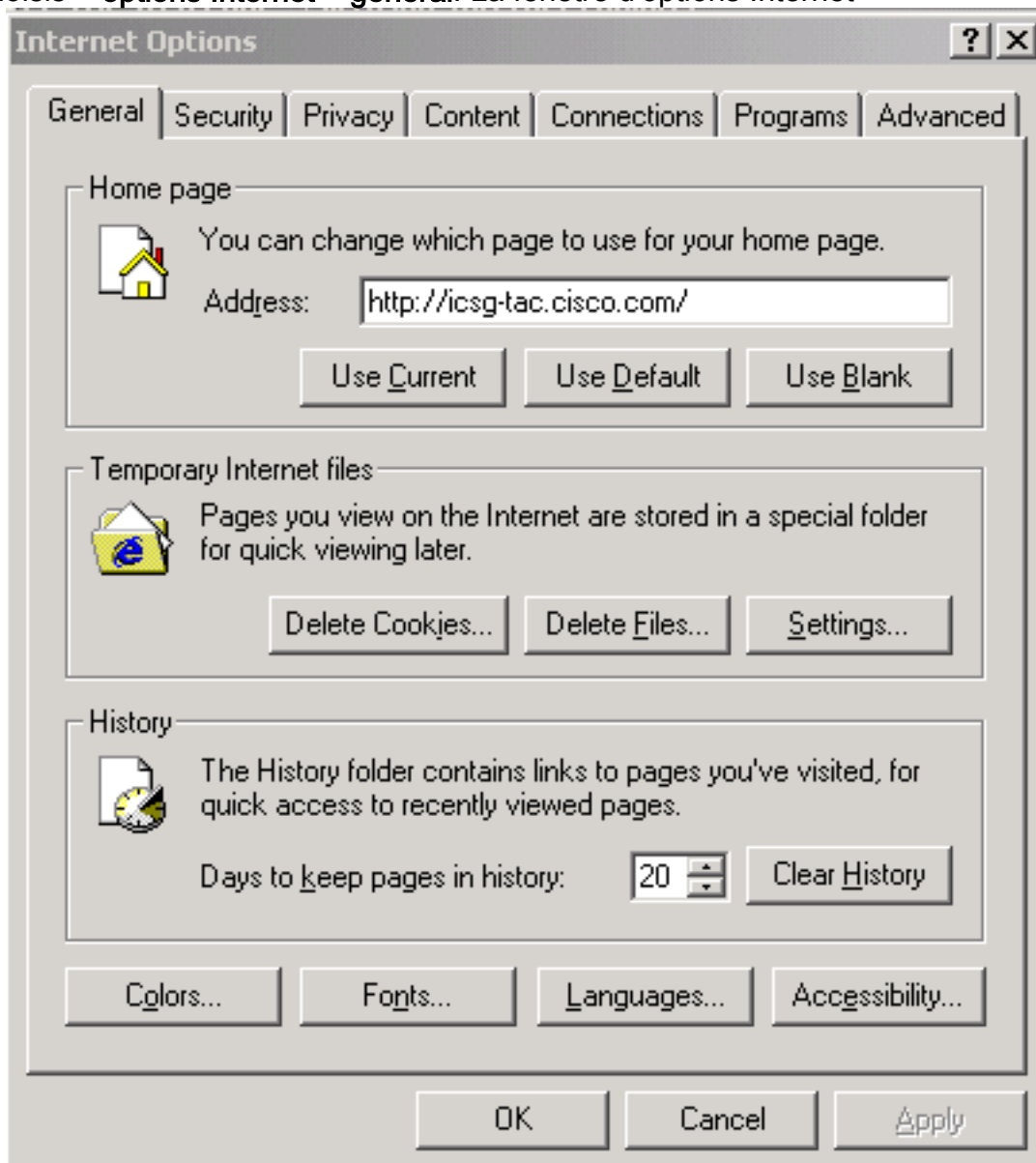
Ouvrez l'URL pour WebView, et entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe une fois incité.

Bien que Microsoft Internet Explorer et caches et historique périodiquement clairs de Netscape Navigator. Dans quelques situations extrêmes, un utilisateur WebView peut devoir effacer le cache pour visualiser des rapports IPCC de Webview.

WebView utilise quelques Témoins pour gérer des pages. En particulier, un Témoin est utilisé pour se souvenir si un utilisateur veut voir IPCC ou états de norme. Ce Témoin est placé chaque fois que l'utilisateur change la baisse-vers le bas dans la version 4.6.2 missile aux performances améliorées de Cisco ou la case à cocher dans la version 5.0 missile aux performances améliorées de Cisco qui demande quels états vous voulez voir à la page de modèles. Ainsi, ce devrait toujours être le cas qui si les positionnements d'utilisateur qui le déroulant ou la case à cocher, le Témoin est mise à jour et vous peuvent voir les états vous veulent.

Dans quelques situations extrêmes, un utilisateur WebView peut devoir supprimer des Témoins pour visualiser des rapports IPCC de WebView. Terminez-vous ces étapes pour supprimer des Témoins dans Microsoft Internet Explorer :

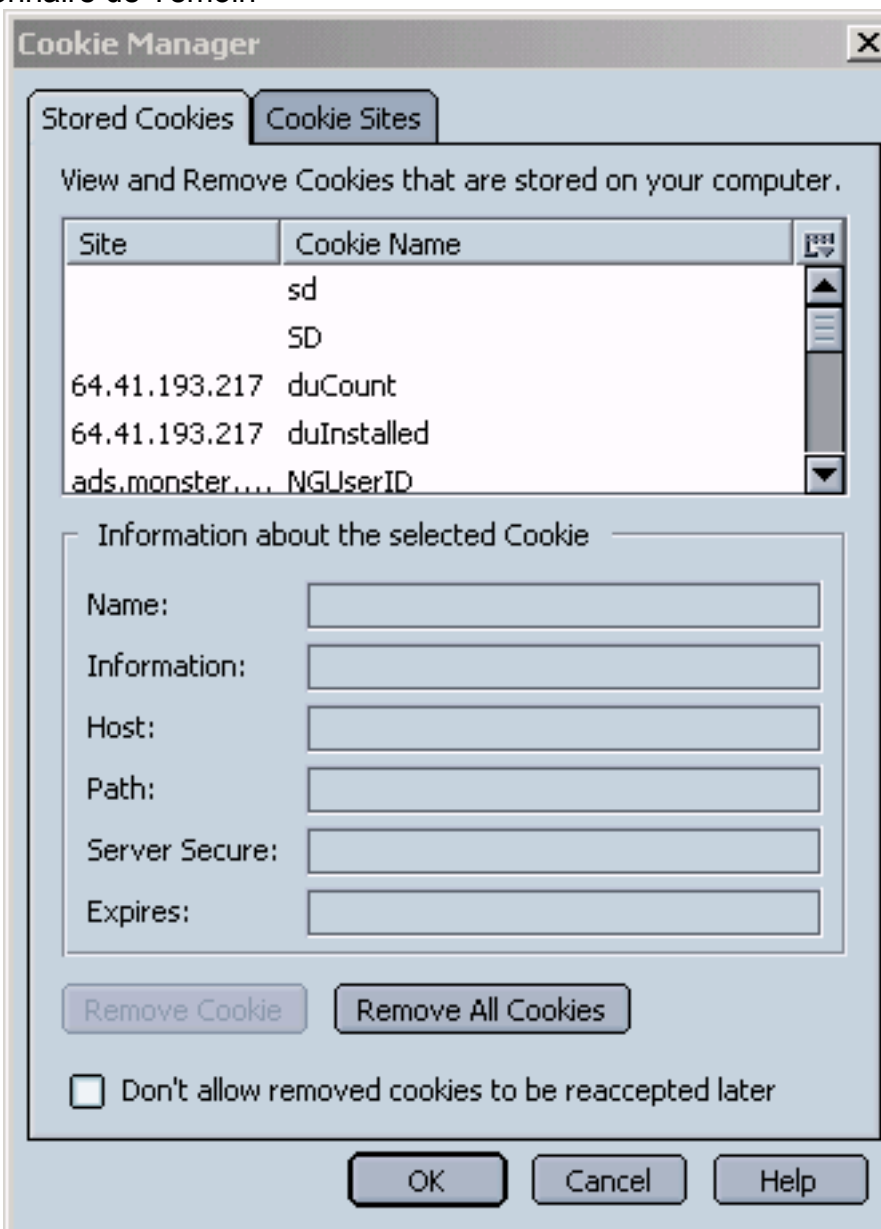
1. **Outils** choisis > **options Internet** > **général**. La fenêtre d'options Internet



apparaît.

2. Cliquez sur Delete les **Témoins** dans la section de fichiers Internet provisoires. Terminez-vous ces étapes pour supprimer des Témoins dans la Netscape Navigator :

1. **Les outils > le gestionnaire** choisis de **Témoins > gèrent les Témoins enregistrés**. La fenêtre de gestionnaire de Témoin



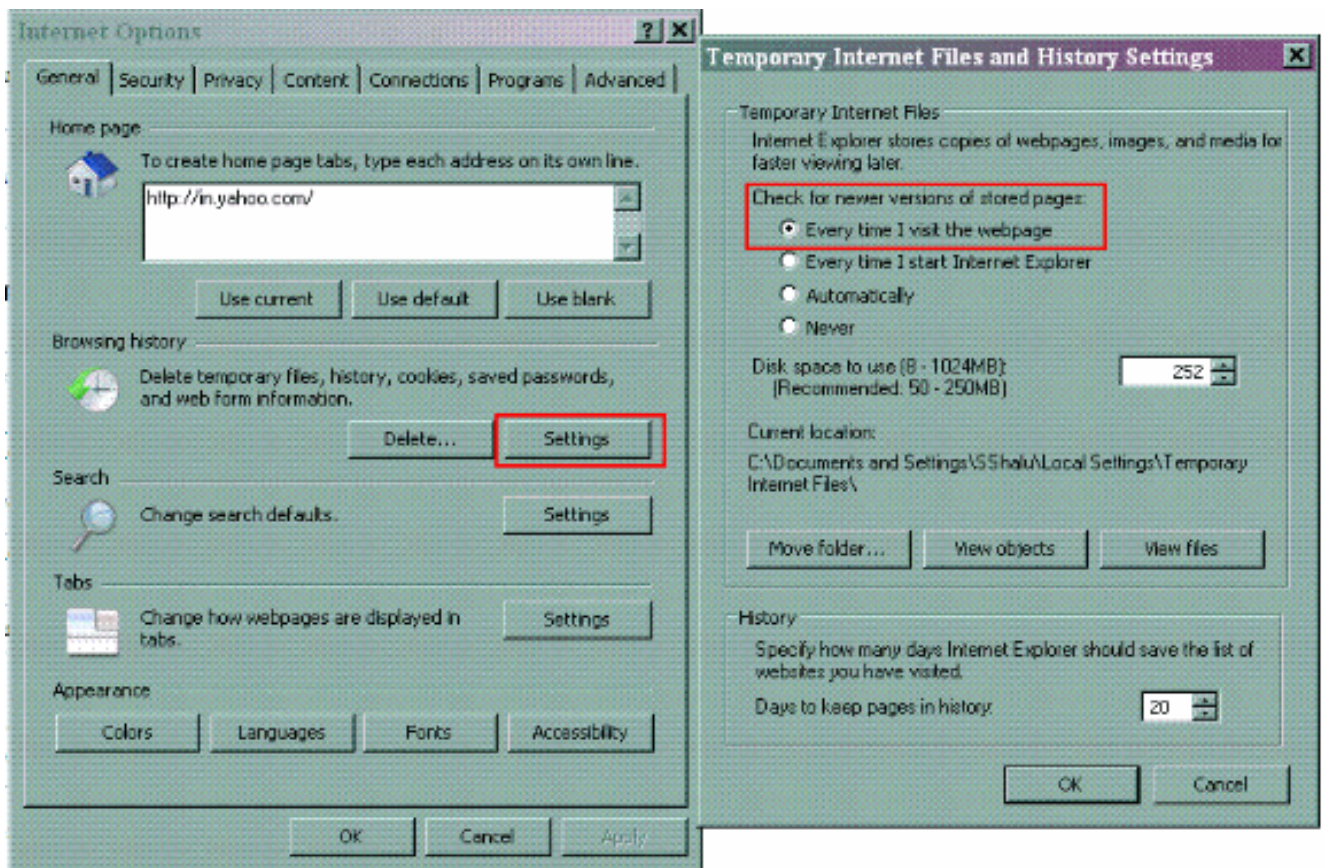
apparaît.

2. Le clic retirent tous les Témoins.
3. Cliquez sur OK.

Q. Quand je sélectionne les rapports IPCC, je reçois le message d'erreur d'`AWICRRoot` d'erreur d'Access de registre. Comment faire pour résoudre ce problème ?

A. Quand vous choisissez des rapports IPCC, si vous recevez le message d'erreur d'`AWICRRoot` `H_Key_local_Machine` d'erreur d'accès de registre, vous devez changer l'historique de furetage en Internet Explorer. Effectuez les étapes suivantes :

1. Ouvrez votre navigateur, par exemple, Internet Explorer, et choisissez les **outils > les options Internet > historique de furetage**.
2. **Configurations de clic**. Sous les **versions plus nouvelles de vérifier des pages enregistrées**, choisissez **chaque fois que je visite la page Web** et cliquez sur l'ok. Cliquez sur Apply et **approuvez**.
3. Effacez le cache et rouvrez le navigateur.



Q. L'état de Webview affiche un message d'erreur quand il est ouvert en Internet Explorer 8.0. Comment puis-je solutionner ce problème ?

A. Référez-vous à la [spécification de matériel et de logiciel système pour le missile aux performances améliorées de Cisco Unified/Contact Center Enterprise et la version accueillie 7.5\(x\)](#) pour plus d'informations sur le support et la compatibilité d'IE 8.0 de Microsoft avec des versions 7.5.7 et 8.0(1) UCCE Webview.

Terminez-vous ces étapes afin de permettre à IE 8.0 pour fonctionner avec des versions UCCE entre 7.x et 7.5.7.

1. Choisissez le **Start > Run > le regedit.**
2. Ajoutez cette clé de registre. Registry Path : HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main.
Registry Key : TabProcGrowth: DWord
Value : 0
3. Après que vous ajoutiez cette clé de registre, redémarrez l'IE et testez les rapports WebView. Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsy89990](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Q. Le serveur d'applications de WebView n'identifie pas des procédures de connexion valides. Il indique chacun que leur procédure de connexion est non valide. Comment puis-je solutionner ce problème ?

A. La situation décrite ici est un problème connu et un comportement prévu.

D'UCCE (missile aux performances améliorées) libérez 7.2.x et plus tôt, là sont quelques questions quand vous essayez d'ouvrir une session avec le slash/. Au lieu de cela vous devriez

toujours ouvrir une session et utiliser la barre oblique inverse appropriée \ et pas le slash en avant/.

WebView a son propre cache pour ses utilisateurs. Ainsi pendant l'authentification pour des utilisateurs, WebView recherche son cache pour voir si les utilisateurs sont présents. Si oui, des utilisateurs sont authentifiés ou ils ne sont pas authentifiés. Ce cache de WebView est vidé toutes les 15 minutes et de nouveau reconstruit. Si les essais d'utilisateur par hasard pour ouvrir une session avec/, quand le cache est établi, le processus entier du bâtiment de cache est manqués.

Par conséquent aucun utilisateur n'est présent dans le cache et tous utilisateurs qui essaient d'ouvrir une session l'échouer, même les utilisateurs qui sont les membres réels du groupe de sécurité de WebView ou d'installation. L'utilisateur doit attendre 15 minutes jusqu'à ce que le cache ait rincé et reconstruit ou elles peuvent **redémarrer des services IIS** à un point quelconque de temps dans un délai de 15 minutes, de sorte que le bâtiment de cache reprenne. Si le cache est établi avec succès, alors après le bâtiment de cache si les essais d'utilisateur pour ouvrir une session avec/, l'utilisateur alors peuvent être authentifiés ou peuvent ne pas être également. Cette question se produit d'une manière sporadique. Mais les autres utilisateurs sont authentifiés si le bâtiment de cache est approprié.

Terminez-vous un de ces contournements afin d'éviter toutes ces questions :

1. **Nom d'utilisateur d'utilisation** seulement afin d'ouvrir une session.
2. `<domain_name> \ <username>` d'utilisation afin d'ouvrir une session. Ne l'utilisez jamais/.

Q. Je ne peux pas ouvrir une session dedans à Webview et je reçois le message d'erreur non valide d'essai de nom d'utilisateur ou de mot de passe de nouveau. Comment puis-je solutionner ce problème ?

A. La situation décrite ici est un problème connu et est documentée dans l>ID de bogue Cisco [CSCtb25696](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème.

1. Redémarrez le **Jaguar de services de Webview** à savoir, **Apache Tomcat, et IIS**.
2. Après une certaine heure la question est résolue seule.

Q. Code de raison 108 n'est pas défini mais un agent affiche code de raison de 108 tout en parlant. Quels sont codes de raison génériques ?

A. La référence de modèle de Webview indique que sinon défini lui affiche 0. codes de raison est un code reçu du périphérique qui indique la raison pour la dernière modification d'état de l'agent. Sinon défini, ceci affiche 0.

Remarque: Les configurations de bureau CTIOS de l'agent et des paramètres de registre CTIOS doivent être configurés afin d'afficher code de raison. Vous pouvez faire ceci dans l'outil de liste de configurations de bureau d'agent du Gestionnaire de configuration ICM. Choisissez la case de **détail de l'événement d'agent** dans l'explorateur de la PAGE du Gestionnaire de configuration ICM afin d'activer l'enregistrement de code de raison.

[**Informations connexes**](#)

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