

# Utilisateur incapable de générer l'état sur WebView

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur : Il n'y a aucun élément disponible](#)

[Solution](#)

[Erreur : Vous avez été enregistré en raison de l'inactivité](#)

[Solution](#)

[Erreur : Le serveur a rencontré une condition inattendue qui l'a empêché de fulfilling la demande](#)

[Solutions](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Le Cisco ICM WebView ne fonctionne pas](#)

[Solution](#)

[Erreur : incluez pour obtenir le répartiteur pour : /webview/reportstyle.css](#)

[Solution](#)

[Erreur du HTTP 404](#)

[Problèmes](#)

[Missile aux performances améliorées 7.5 : Incapable de sauvegarder les états de Webview](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

WebView est un enregistrement et un outil basés sur le WEB de surveillance de script qui fait partie de la gamme de produits de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées). WebView permet à d'autres ordinateurs avec l'accès au Web et au nom d'utilisateur/mot de passe approprié pour utiliser le serveur de Cisco ICM WebView pour générer des états missile aux performances améliorées et des scripts de routage d'appels de moniteur en temps réel.

Ce document décrit comment dépanner les questions qui se produisent quand un utilisateur tente de recueillir un état du système de WebView.

## [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 dans ce document sont basées sur la version 7.5.1.0 missile aux performances améliorées de Cisco.

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](#).

## Erreur : Il n'y a aucun élément disponible

Quand des essais d'un utilisateur pour tirer le type et les rapports de groupe de compétences d'appel, ce message d'erreur est reçu :

```
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
```

## Solution

Employez cette solution afin de résoudre le problème :

1. Vérifiez les fichiers journal de **ServletExec.log** et de **Jaguar.log**.
2. À partir des fichiers journal, contrôlez si l'utilisateur est logging on comme agent superviseur ou en tant qu'utilisateur normal. Les agents superviseurs peuvent seulement exécuter des états d'agent par conception. **Remarque:** La première connexion à WebView est une procédure de connexion de domaine et ne distingue pas les majuscules et minuscules. Cependant, l'user-id et le mot de passe sont authentifiés contre la base de données SQL quand l'utilisateur choisit de générer un état. Dans ce cas, l'user-id distingue les majuscules et minuscules et devrait être minuscule.
3. Si l'utilisateur ouvrait une session comme **agent superviseur**, et, si un utilisateur de superviseur essaye d'exécuter un état autre qu'un état d'agent pour leur équipe, elle générera l'erreur.
4. Afin de résoudre le problème, ajoutez l'utilisateur en tant qu'utilisateur WebView normal au lieu d'un utilisateur de superviseur, et la procédure de connexion.

## Erreur : Vous avez été enregistré en raison de l'inactivité

Quand vous tentez de tirer un état pour l'activité de l'agent utilisant l'Internet Explorer 8 de navigateur, ce message d'erreur est reçu :

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

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsy89990](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Référez-vous à cette bogue pour n'importe quelle difficulté disponible.

## Solution

Exécutez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Ouvrez le **Start > Run**, et écrivez le **regedit**.
2. Allez à **HKEY\_CURRENT\_USER \ à logiciel \ à Microsoft \ Internet Explorer \ canalisation**.
3. Placez **TabProcGrowth : DWord = 0**.

## Erreur : Le serveur a rencontré une condition inattendue qui l'a empêché du fulfilling la demande

En essayant de créer un état avec WebView, cette erreur apparaît :

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

## Solutions

Afin de résoudre ce problème, essayez une de ces solutions :

### Solution 1

Cette erreur peut résulter quand le langage dans le navigateur est différent que celui dans WebView. Afin de changer le paramètre de langue dans le navigateur, exécutez ces étapes :

1. Ouvrez le navigateur et choisissez les **outils > les options Internet**.
2. Sur l'onglet **Général**, **langages de clic** pour ouvrir la boîte de dialogue de préférence de langage.
3. Cliquez sur **Add**.
4. Défilement afin de choisir **l'anglais**.
5. Cliquez sur **OK** pour retourner dans la boîte de dialogue de préférence de langage.
6. Utilisez les boutons du mouvement **Up/Move** vers le bas afin de déplacer le langage que vous avez ajouté au haut de la liste.
7. Cliquez sur **OK**.

### Solution 2

Ajoutez ces lignes pour votre langage dans le haut de casse dans le **<drive> : \ missile aux**

performances améliorées \ Web \ webview \ enregistrement \ fichier serveur WebView du servlet \ wvLocale.properties :

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

Ou

Ajoutez le langage dans le navigateur utilisant le **definedoption d'utilisateur** et ajoutez le langage manuellement en minuscules (en-nous).

## [Le Cisco ICM WebView ne fonctionne pas](#)

Quand essais d'un utilisateur à ouvrir une session à la page de WebView, au nom d'utilisateur non valide ou au mot de passe. Réessayez. affichages de message d'erreur.

## [Solution](#)

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Assurez-vous qu'est le même nom d'utilisateur et mot de passe que vous utilisez pour se connecter dans le domaine ce que vous utilisez quand vous vous connectez dans le poste de travail d'administrateur ICM (aw) ou l'aw.
2. Assurez-vous que l'utilisateur fait partie du groupe de WebView aux niveaux de **Cisco\_Root, d'installation, et d'exemple**.
3. Redémarrez le Jaguar, Apache Tomcat et les services IIS.

## [Erreur : incluez pour obtenir le répartiteur pour : /webview/reportstyle.css](#)

Dans la version 7.5.1 missile aux performances améliorées, les utilisateurs ne peuvent pas générer des états dans des affichages de WebView et de ce message d'erreur :

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

## [Solution](#)

Ce message d'erreur indique la panne d'installation d'un certain outil de tiers. La seule méthode corrective est de désinstaller et puis réinstaller. Cette liste fournit la commande appropriée pour l'uninstallation et la réinstallation :

1. Désinstallez les releases de maintenance et apportez le système à la release 7.x.
2. Retirez/désinstallez le composant de WebView.
3. Désinstallez les outils de tiers.
4. Installez les outils de tiers.
5. Ajoutez/installez le composant de WebView.
6. Testez le rapport WebView sur la release de la base 7.x.
7. Installez la release de maintenance et testez le rapport WebView sur la release 7.x.x.

Effectuez les étapes suivantes :

1. Arrêtez les services ICM.
2. Arrêtez ces services windows de **début** > d'**outils d'administration** > de **services** :JaguarIIS et WWWAgent de gestion EP Sybasesysam
3. Retirez toutes les releases de maintenance et apportez le système pour relâcher 7.5.1.
4. Exécutez l'installateur missile aux performances améliorées du CD et décochez la case afin de retirer le composant de WebView.
5. Désinstallez toutes les applications de tiers de **début** > de **configurations** > de **panneau de configuration** > **ajoutent ou retirent des programmes**.
6. Supprimez le répertoire entier de c:\program files\Sybase.
7. Supprimez la clé de registre HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ logiciel \ Sybase.
8. Supprimez la clé de registre HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ logiciel \ Sybase, Inc.
9. Retirez ces variables d'environnement :JaguarLM\_LICENSE\_FILESYBASE\_SYSAM
10. Supprimez toutes les références aux répertoires de Sybase des variables d'environnement de CHEMIN et CLASSPATH.
11. Retirez n'importe quel pbvm80.dlls du répertoire de C:\Windows\system32.
12. Effacez le cache et naviguez vers ces deux répertoires :[LECTEUR] : \ **Missile aux performances améliorées** \ **Web** \ **WebView** \ **enregistrement** - supprimez tous les répertoires qui commencent par un trait de soulignement (ex. \_admin) dans le répertoire d'enregistrement.[LECTEUR] : \ **Fichiers de programme** \ **nouvel Atlanta** \ **ServletExec ISAPI** \ **servlets** \ **pagecompile** - effacement tout contenu dans le répertoire pagecompile.
13. Recherchez le système pour ces fichiers et supprimez-les si trouvé :libjeas.dlllibjcc.dll
14. Redémarrez l'ordinateur.
15. Effacement et répertoires SDK laissés de C:\.
16. Installez les outils de tiers en lançant l'installation du CD d'outils de tiers.
17. La réinitialisation après le tiers que les outils installent est complète.
18. Exécutez ce contrôle avant que vous installiez WebView :Ouvrez l'invite de commande et émettez **Javas** - commande de **version**. Vérifiez-le affiche la version Java correcte ou prise en charge.
19. Exécutez l'installateur missile aux performances améliorées du CD et installez WebView.
20. Redémarrez le serveur.
21. Testez le rapport WebView sur la release de la base 7.x.
22. Installez la release de maintenance et testez le rapport WebView sur la release 7.x.x.

## [Erreur du HTTP 404](#)

Cette section contient des problèmes concernant le HTTP 404 messages d'erreur.

### [Problèmes](#)

#### [Problème 1](#)

Incapable de parcourir à l'URL de WebView et au navigateur renvoie une erreur du HTTP 404 - la page ne peut pas être message d'erreur trouvé. En outre, les expositions de log de 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.
```

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsm35233](#) (clients [enregistrés](#))

seulement).

## Solution

Comme contournement, placez le cache timeout d'AD de WebView (aux 0) minutes zéro. Le nom de valeur de registre est Sadlib\_AD\_Webview\_Cache\_Timeout\_Minutes. Modifiez-le pour lire zéro (0). Il se trouve chez le **HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc. \ missile aux performances améliorées** \ clé de registre de **SystemSettings**. Par défaut, cette valeur est placée à 15 minutes. Cette manière, pour chaque utilisateur-connexion, indépendamment de laquelle le missile aux performances améliorées WebView instantané est utilisé, le cache est établie et utilisée correctement. L'inconvénient est que les connexions seront plus lentes que si le cache timeout étaient laissés à 15 minutes.

## Problème 2

En accédant à WebView, le HTTP 404 - le fichier ou le message d'erreur non trouvé de répertoire est reçu.

## Solution

Complétez les étapes suivantes pour résoudre ce problème :

1. Allez à **C:\Program Files\New Atlanta \ ServletExec ISAPI \ webapps \ par défaut \ par défaut-app \ WEB-INF** et vérifiez que web.xml n'est pas corrompu ou manquant.
2. S'il est corrompu ou manquant, remplacez-le par le nouveau fichier.
3. Reprise IIS et le service de Jaguar.

## Missile aux performances améliorées 7.5 : Incapable de sauvegarder les états de Webview

Ce message d'erreur est reçu en essayant de sauvegarder un rapport WebView avec le missile aux performances améliorées 7.5 de Cisco :

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

## Solution

Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que la connexion ODBC pour le DB de WebView indique l'adresse Internet correcte.

## Informations connexes

- [Suivi et logs de Webview](#)
- [Dépannage de Webview](#)
- [Erreur Cisco ICM 9934 : Impossible d'initialiser le flux en temps réel](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)