

WebView の履歴テンプレートにアクセスできない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 環境の WebView 履歴テンプレートへのアクセスでの障害における次のエラー メッセージ、およびその解決策について説明します。

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

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco ICM
- Cisco WebView

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.x 以降
- Cisco WebView

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメン

トで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

[Call Type: Templates] > [Historical Template] を選択して、WebView で [Next] をクリックすると、次のエラー メッセージが表示されます。

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

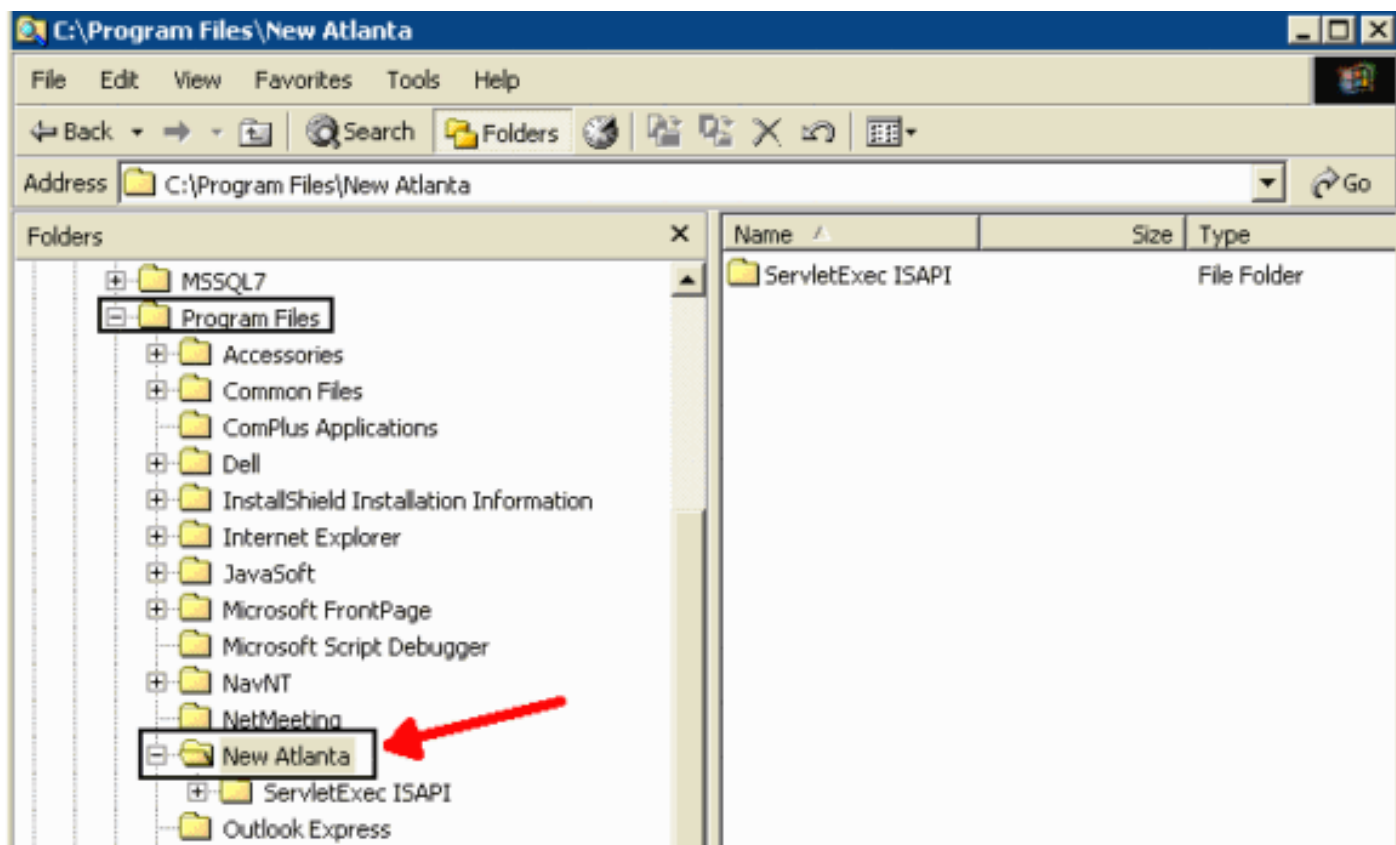
該当する ServletExec.log.## ファイル (c:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI ディレクトリ内) でこのエラー メッセージを確認します。

```
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)
```

注: ServletExec.log.x に追加されている # は数値で、ログのバージョンを示します。

注: \Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI ディレクトリがあるドライブを判別する必要があります。それには、Microsoft Windows Explorer を使用できます ([図 1 を参照](#))。通常、このディレクトリは c:\ ドライブにあります。

図 1 : ServletExec ISAPI があるドライブの判別

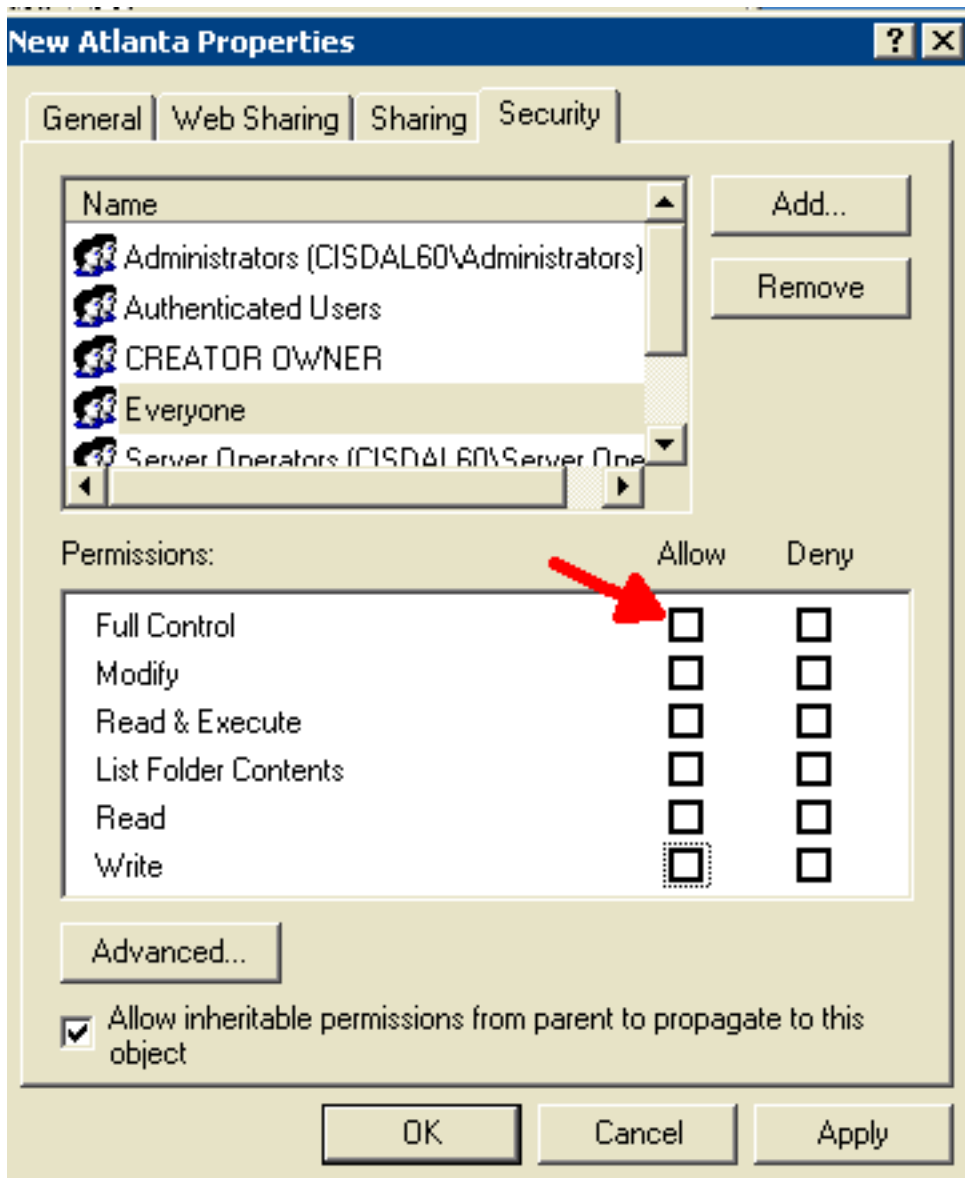


解決策

ServletExec.log のエラー メッセージは、c:\Program Files\New Atlanta ディレクトリへのアクセスが拒否されたことを示しています。

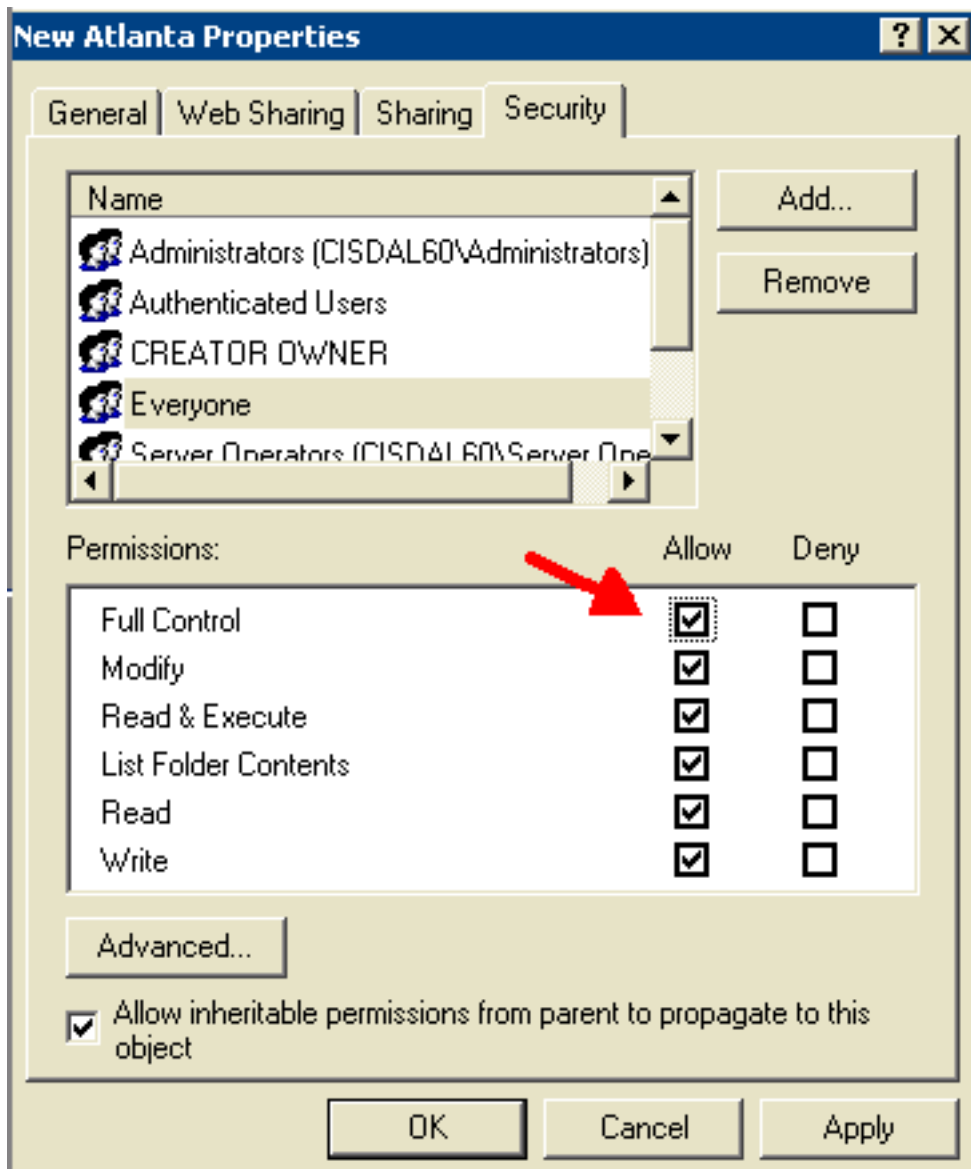
New Atlanta ディレクトリに対するアクセス許可 Everyone が有効になっていません ([図 2 を参照](#))。これが問題の根本原因です。

図 2 : New Atlanta ディレクトリへのアクセス許可がない



この問題を解決するには、**Everyone** のアクセス許可を変更する必要があります。**Everyone** のアクセス許可を変更して、**New Atlanta** ディレクトリにアクセスできるようにするには、次の手順を実行します。

1. [New Atlanta] を右クリックします。
2. ショートカットメニューから [Properties] を選択します。[New Atlanta Properties] ダイアログボックスが表示されます。
3. [Security] タブを選択します。
4. [Name] セクションで [Everyone] を選択します。
5. [Permissions] セクションで、[Full Control] の [Allow] チェックボックスをクリックすると、**全員**が **New Atlanta** ディレクトリにアクセスできるようになります ([図 3 を参照](#))。 **図 3 : 全員に New Atlanta ディレクトリへのフルアクセス許可を付与**



6. [Apply] をクリックします。この手順を完了すると、問題が解決します。

問題

WebView にアクセスしようとする、次の java のエラー メッセージが表示されます。

```
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)
```

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. IE8 を開きます。
2. [Tools] メニューから [Internet Options] を開きます。

3. [General] タブで [Languages] をクリックします。
4. [en-US] またはその他の言語設定 [xx-XX] を追加します。
5. [en-US] を言語リストの一番上に移動します。
6. [OK] をクリックします。

前の手順で問題が解決しなかった場合、次の手順を試してください。

1. [Start] > [Run] > [regedit] に移動します。
2. HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main に次のレジストリ キーを追加します。

Registry Key : TabProcGrowth: DWord Value : 0.

3. IE を再起動します。詳細については、Cisco Bug ID [CSCtf29922](#) ([登録ユーザ専用](#)) を参照してください。

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)