

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あることが推奨されます。

- 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

このドキュメントの情報は、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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始して

います。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

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)
```

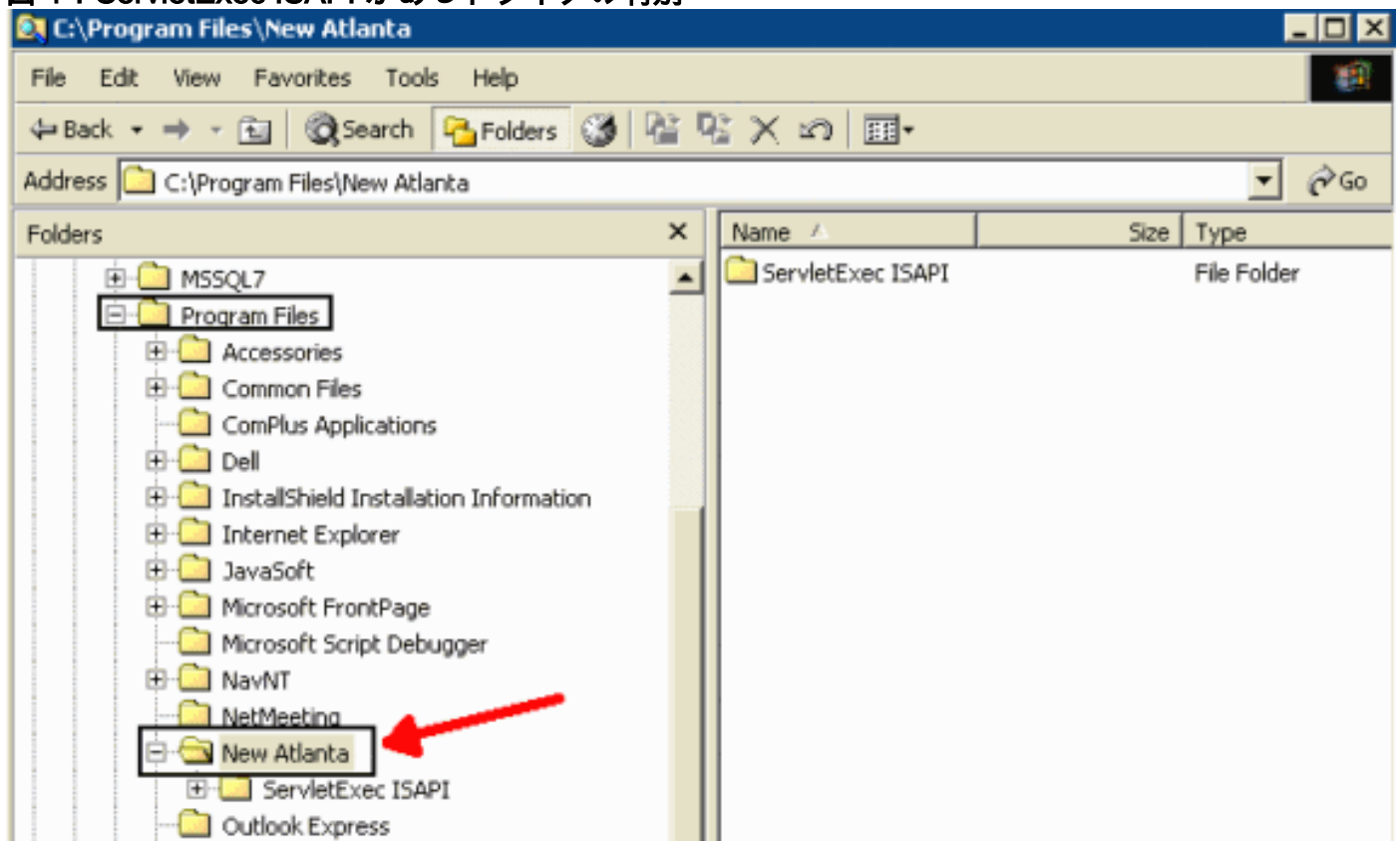
該当する ServletExec.log.## ファイル (c:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI ディレクトリ内) でこのエラーメッセージを確認します。

```
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

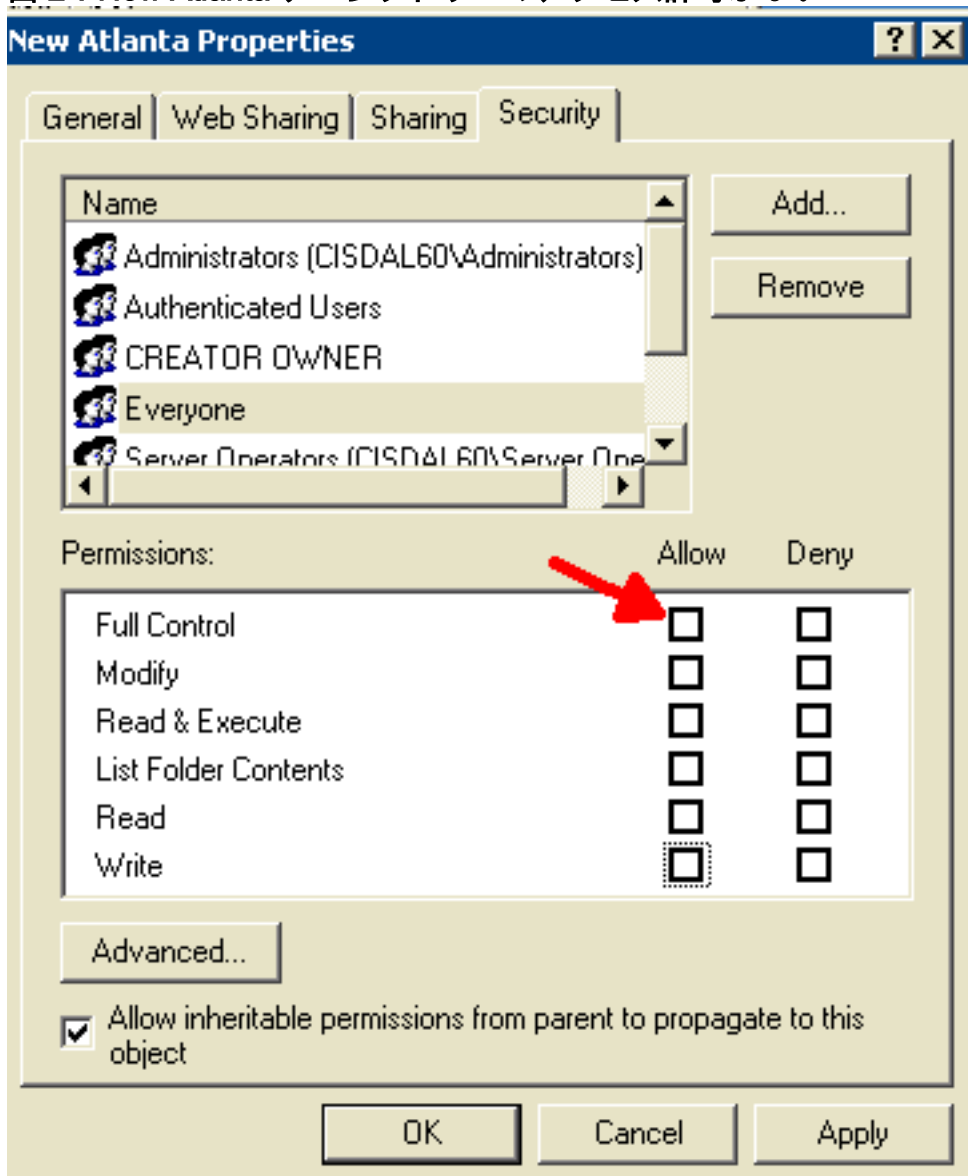


解決策

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。

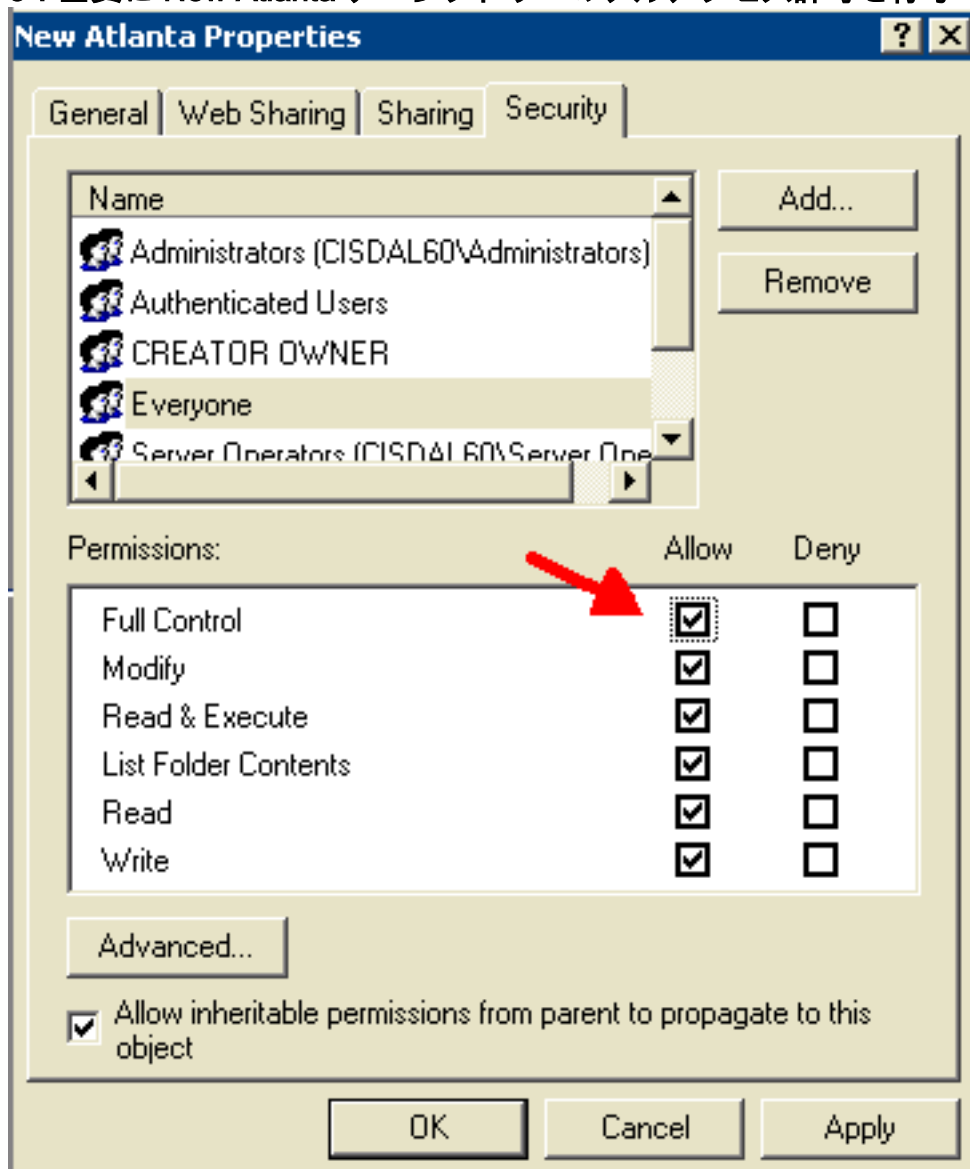
図 2 : New Atlanta ディレクトリへのアクセス許可がない



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。

```
Error. The server encountered an unexpected condition which prevented it
from fulfilling the request.
java.util.MissingResourceException: Can't find resource for bundle
java.util.PropertyResourceBundle, key en-US
at java.util.ResourceBundle.getObject(ResourceBundle.java:384)
at java.util.ResourceBundle.getString(ResourceBundle.java:344)
```

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](#)