

# WebView の履歴テンプレートにアクセスできない

## 目次

[はじめに](#)

[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](#)

## [はじめに](#)

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 および それ 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

型を『Call』を選択する時: テンプレートは WebView で > 歴史的テンプレート、このエラーメッセージ現われます『Next』をクリックし:

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

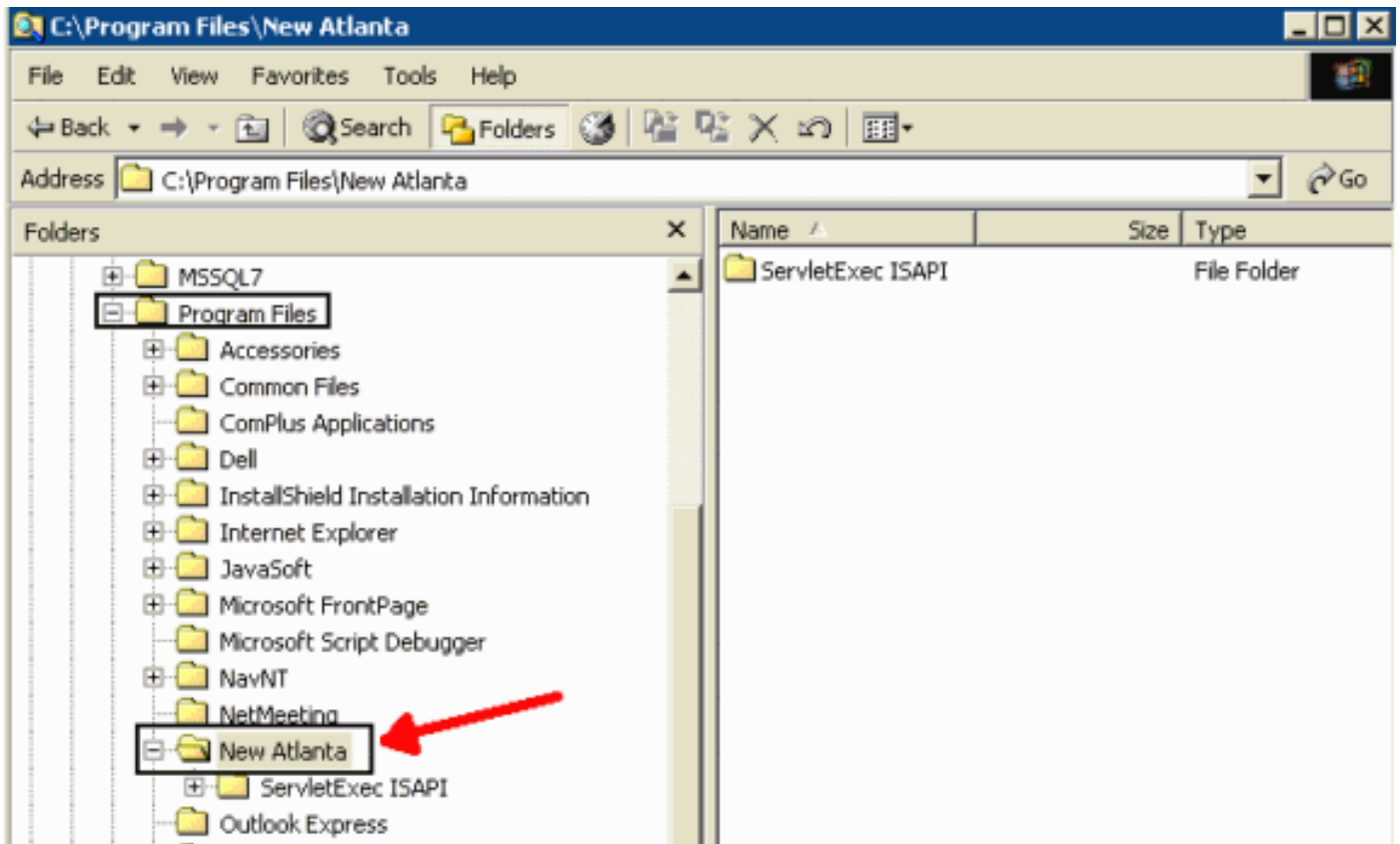
対応する ServletExec.log 検査して下さい# c:\Program Files\New \このエラーメッセージのための  
ServletExec ISAPI ディレクトリに常駐するファイル:

```
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 に付けられてログのバージョンを表す。

注: \ \ ServletExec ISAPI ディレクトリに常駐するドライブを判別して下さい。するのに従って Microsoft Windows Explorer を使うことができます ( [図を 1](#) ) 参照して下さい。通常、このディレクトリは c:\ ドライブに常駐します。

図 1 – ServletExec が ISAPI 常駐するドライブを判別して下さい

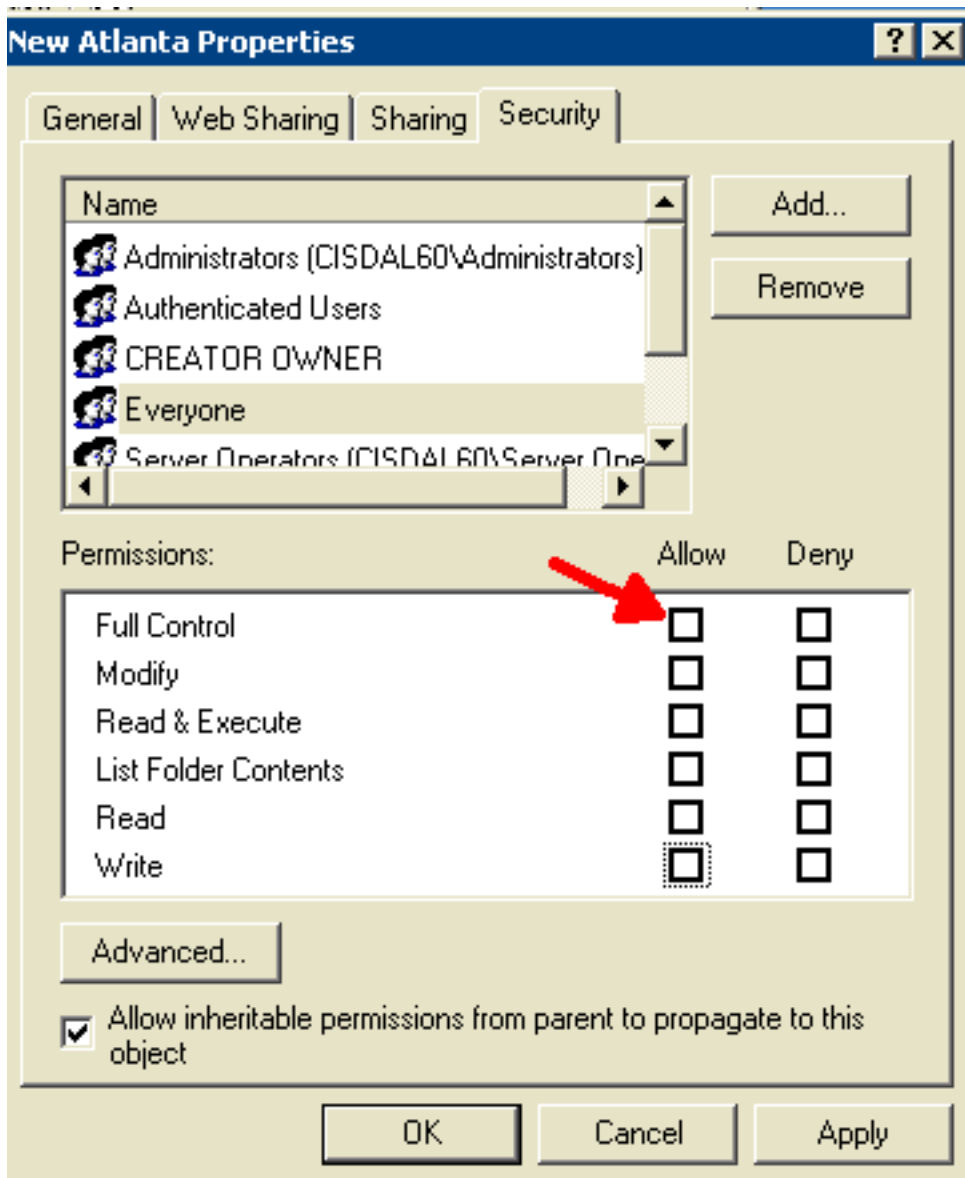


## 解決策

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

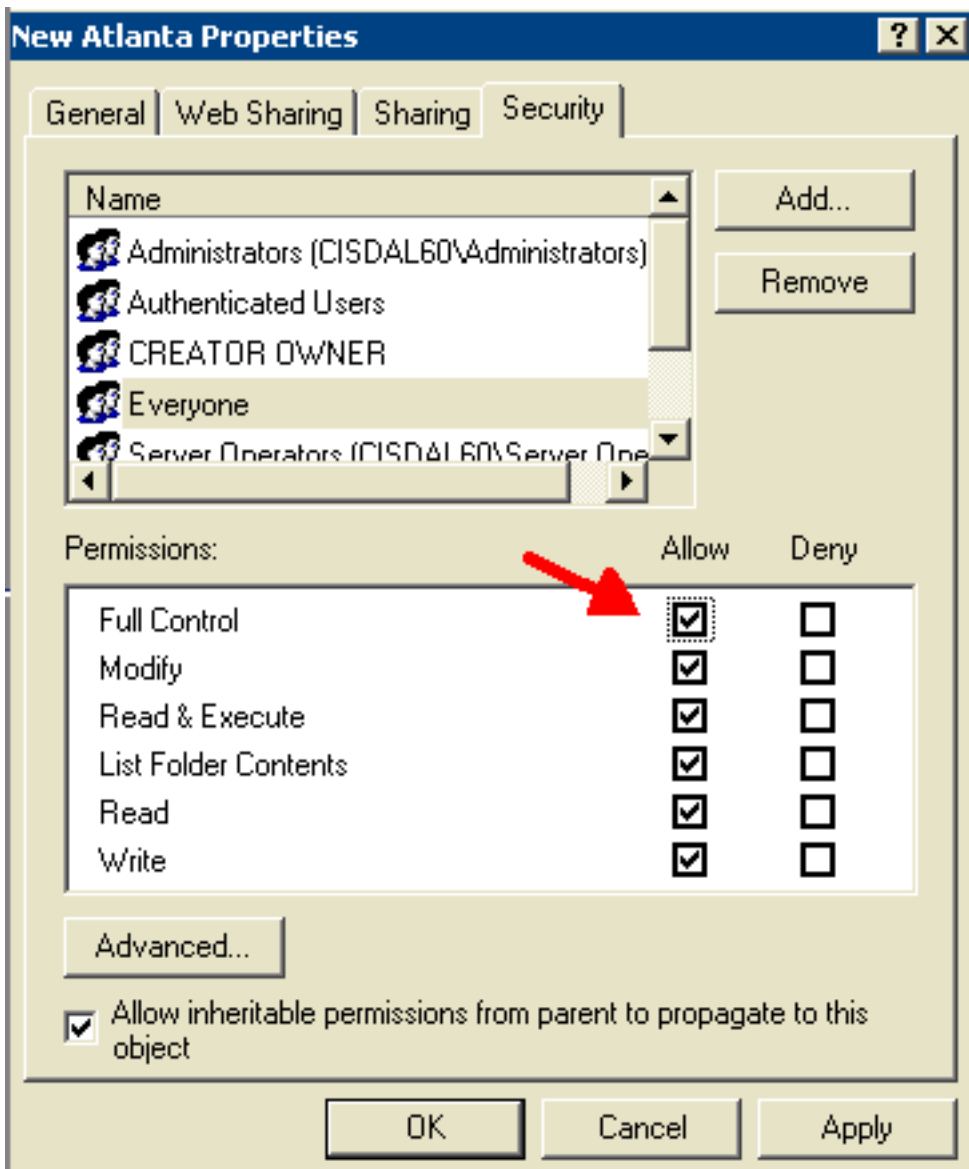
皆のためのアトランタ新しいディレクトリにアクセスする権限は有効になりません ( [図を 2](#) ) 参照して下さい。これは問題の根本的な原因です。

図 2-アトランタ新しいディレクトリにアクセスする権限なし



この問題を解決するために、皆のための権限を修正して下さい。アトランタ新しいディレクトリにアクセスする皆のための権限を変更するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. 新しいアトランタを右クリックして下さい。
2. ショートカットメニューから『Properties』を選択して下さい。アトランタ新しい Properties ダイアログボックスは現われます。
3. [Security] タブを選択します。
4. **名前** セクションで『Everyone』を選択して下さい。
5. **権限**: セクションは、皆が今アトランタ新しいディレクトリにアクセスできるようにフルコントロールのための割り当てチェックボックスをクリックします ( [図を3](#) ) 参照して下さい。  
。 [図3](#) -アトランタ新しいディレクトリにアクセスする皆へのアクセス許可フルコントロール



ル

6. [Apply] をクリックします。このプロシージャを完了した後、問題は解決されます。

## 問題

この Java エラー メッセージは WebView にアクセスするように試みるとき受け取られます:

```
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 を開いて下さい。
2. Tools メニューからのインターネット オプションを開いて下さい。

3. General タブから、言語をクリックして下さい。
4. [EN 米国]または他の[xx-XX]言語設定追加して下さい。
5. 言語リストの上に[EN 米国]移動して下さい。
6. [OK] をクリックします。

これらの前の手順が問題を解決しない場合、これらのステップを試して下さい:

1. Start > Run > Regedit の順に進んで下さい。
2. HKEY\_CURRENT\_USER\ソフトウェア\Microsoft\Internet Explorer\本管のこのレジストリキーを追加して下さい:

Registry Key : TabProcGrowth: DWord Value : 0.

3. IE を再起動して下さい。詳細については、Cisco バグ ID [CSCtf29922](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) を参照して下さい。

## [関連情報](#)

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