

# HTTP 500 - WebView II の内部サーバエラー

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[症状の説明](#)

[説明](#)

[解決策](#)

[WebView HTTP 401.1 エラー](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## 概要

WebView II は、サーバからのレポートを表示するために使用されるブラウザベースのソフトウェアプログラムです。レポートには、リアルタイムまたは過去のシステム データが表示されます。このドキュメントでは、WebView レポートの起動時に表示されるエラー メッセージ「HTTP 500: Internal Server Error ( HTTP 500 : 内部サーバ エラー )」のトラブルシューティング方法を説明します。

## 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 Intelligent Contact Management ( ICM )
- Microsoft Windows NT/2000 セキュリティ
- Microsoft Internet Information Server ( IIS )

### 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 4.5.x および 4.6.x
- Microsoft Windows XP および Windows 2000
- Microsoft IIS 4.0 および 5.0

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。

## 症状の説明

WebView II レポート メニューでは、ブラウザの左側のペインでレポート カテゴリをクリックすると、選択されているカテゴリで使用可能なレポートのリストが表示されるはずですが、その代わりに、[図 1](#) に示すように「The page cannot be displayed」および「HTTP 500 - Internal Server Error」というエラー メッセージが表示されます。

### 図 1： WebView エラー メッセージ

すべての WebView II ユーザに対してこの症状が発生するわけではありません。

## 説明

WebView II では、特定のレポートで使用可能な項目のリストを生成するときに、IIS 向けの NewAtlanta ServletExec Servlet プラグインが使用されます。ServletExec ISAPI フォルダは通常 c:\Program Files\New Atlanta\ ディレクトリ内にあります。

特定のユーザおよびグループに十分な Microsoft Windows ファイル システム ( NTFS ) セキュリティ権限が付与されていない場合、レポート項目の取得が失敗し、その原因として最も可能性が高いのが HTTP エラー 500 です。NTFS と、ServletExec ISAPI ディレクトリとそのサブディレクトリに対する権限を使用するには、これらのディレクトリへの読み取り/書き込みアクセスが必要です。ServletExec/ISAPI は IIS プロセスの一部として実行されるため、実行時点によって異なるユーザとして実行されます。

## 解決策

次のグループに対し、ServletExec ISAPI ディレクトリおよびサブディレクトリへのフル コントロール 権限を付与する必要があります。

- システム ユーザ
- 認証ユーザ

次のユーザに対し、ServletExec ISAPI ディレクトリおよびサブディレクトリへのフル コントロールを付与する必要があります。

- IUSR\_<server-name> ( 匿名ユーザのマッピングのために IIS により作成されるユーザ )

## WebView HTTP 401.1 エラー

### 問題

すべての ICM システムに MS パッチがインストールされると、WebView が機能しなくなり次に示すエラーが戻されます。

HTTP Error 401.1 - Unauthorized: Access is denied due to invalid credentials.

## 解決策

この問題は、IIS 認証用の IUSR アカウントが、Users ではなく Guests ローカル グループのメンバーとして割り当てられている場合に発生する可能性があります。この問題を解決するには、IUSR アカウントのグループ メンバーシップを **GUESTS** グループから **USERS** グループに変更します。

## 関連情報

- [エラー : 「No Items Available, Not Authorized To View」](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)