

一部の Webview ユーザの IPCC レポートの表示で問題が発生するのはなぜか。

目次

概要

[一部の WebView ユーザが IPCC レポートを表示できないのはなぜですか。](#)

[IPCC レポートを選択すると、「Registry Access Error AWICRRoot」エラーメッセージが表示されます。この問題を解決するにはどうすればよいですか。](#)

[WebView レポートを Internet Explorer 8.0 で開くとエラーメッセージが表示されます。この問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。](#)

[WebView アプリケーション サーバが有効なログインを認識しません。全員のログインが無効であると示されます。この問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。](#)

[WebView にログインできず、「Invalid User name or Password Try again」エラーメッセージが表示されます。この問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。](#)

[理由コード 108 が定義されていないのに、通話中にエージェントで理由コード 108 が表示されます。一般的な原因コードには何がありますか。](#)

関連情報

概要

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) および Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境では、WebView のユーザは、Call Distribution System の特定の領域でコール アクティビティのレポートを生成できます。この文書では、WebView に関する FAQ の一部を説明します。

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。

Q. 一部の WebView ユーザが IPCC レポートを表示できないのはなぜですか。

A. WebView ユーザが IPCC レポートを表示できない場合、いくつかの原因が考えられます。それらの原因は以下のとおりです。

1. ユーザ名とパスワード
2. ブラウザのキャッシュ
3. ブラウザの Cookie

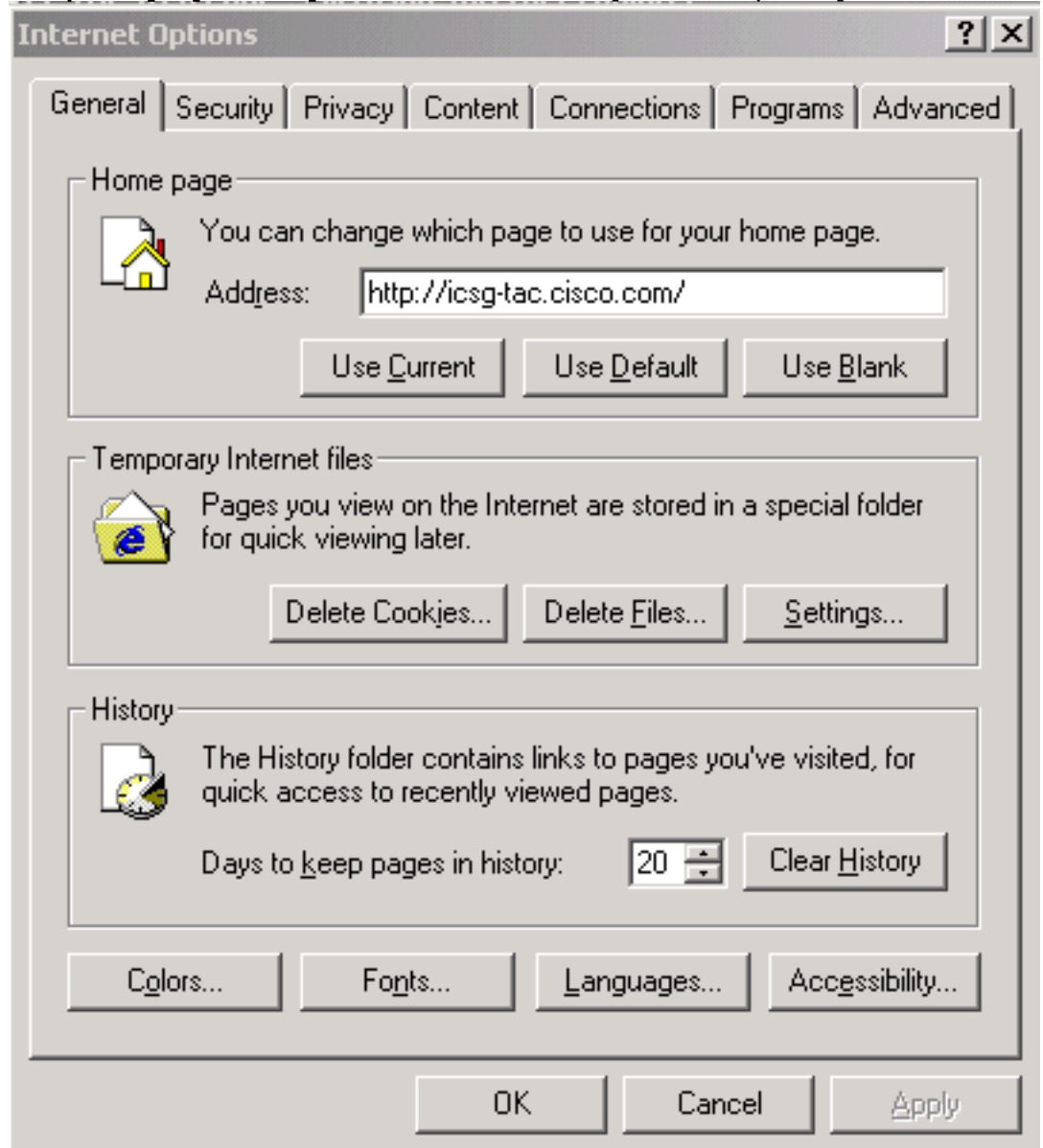
WebView の有効なユーザ名とパスワードが割り当てられている Cisco ICM ユーザは、WebView を使用してレポートを実行、表示、変更できます。ユーザ名とパスワードでは、どちらも大文字と小文字が区別されます。ユーザが WebView にアクセスするには、Microsoft Internet Explorer または Netscape Navigator のいずれかを使用できます。WebView の URL を開いて、プロンプトが表示されたら、ユーザ名とパスワードを入力します。

Microsoft Internet Explorer と Netscape Navigator はどちらも定期的にキャッシュと履歴をクリアしますが、極端な状況では、WebView ユーザがキャッシュをクリアしなければ、WebView IPCC レポートを表示できない場合があります。

WebView ではページを管理するために、Cookie を使用します。具体的には、Cookie を使用して、ユーザが IPCC を表示したいのか、標準レポートを表示したいのかを記録します。この Cookie は、ユーザが Cisco ICM バージョン 4.6.2 のドロップダウンまたは Cisco ICM バージョン 5.0 のチェックボックスでテンプレート ページに表示するレポートを変更するたびに設定されます。したがって、ドロップダウンまたはチェックボックスを設定すると、常に Cookie が更新されて、目的のレポートが表示されるようになります。

極端な状況では、WebView ユーザが Cookie を削除しなければ、WebView IPCC レポートを表示できない場合があります。Microsoft Internet Explorer で Cookie を削除するには、次の手順に従ってください。

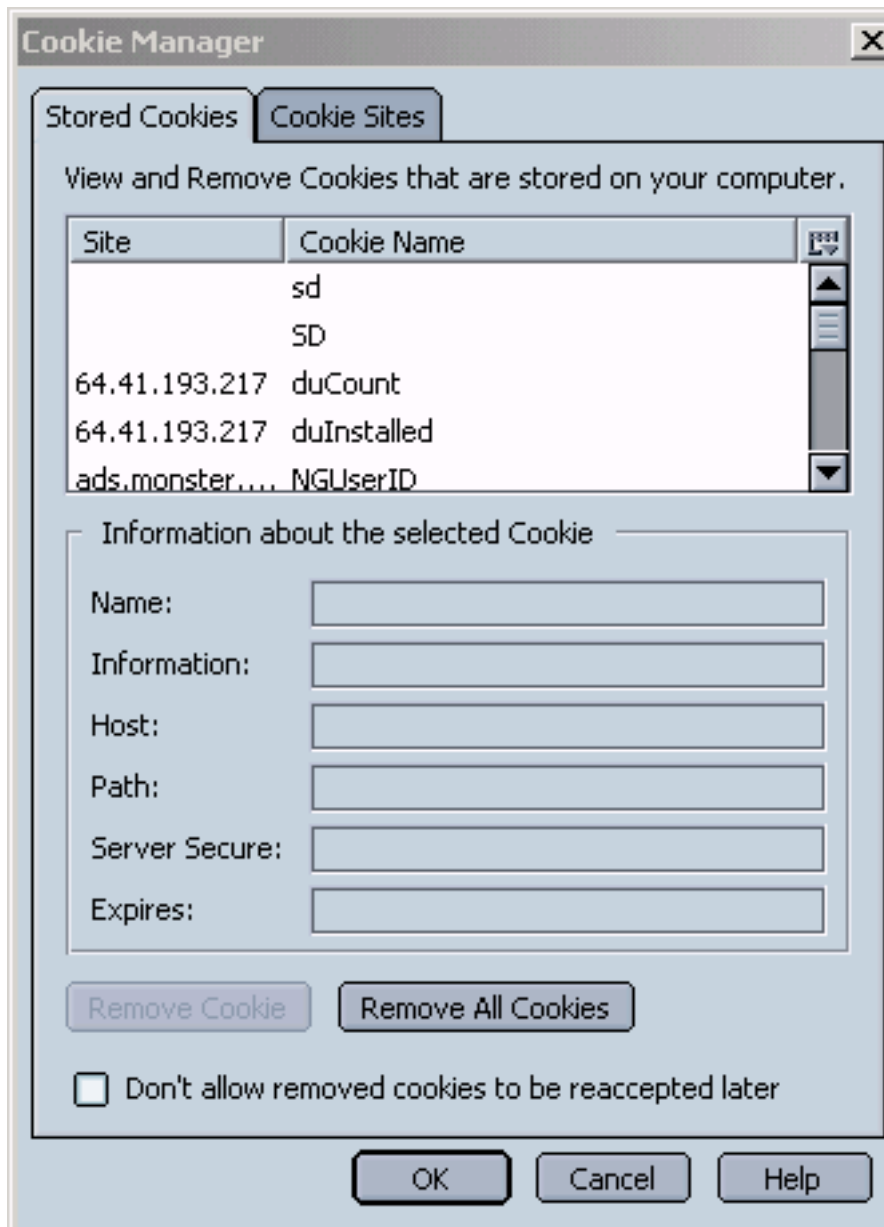
1. [Tools] > [Internet Options] > [General] の順に選択します。[Internet Options] ウィンドウが



表示されます。

2. [Temporary Internet Files] セクションで [Delete Cookies] をクリックします。
Netscape Navigator で Cookie を削除するには、次の手順に従ってください。

1. [Tools] > [Cookies Manager] > [Manage Stored Cookies] の順に選択します。[Cookie Manager] ウィンドウが表示されます。

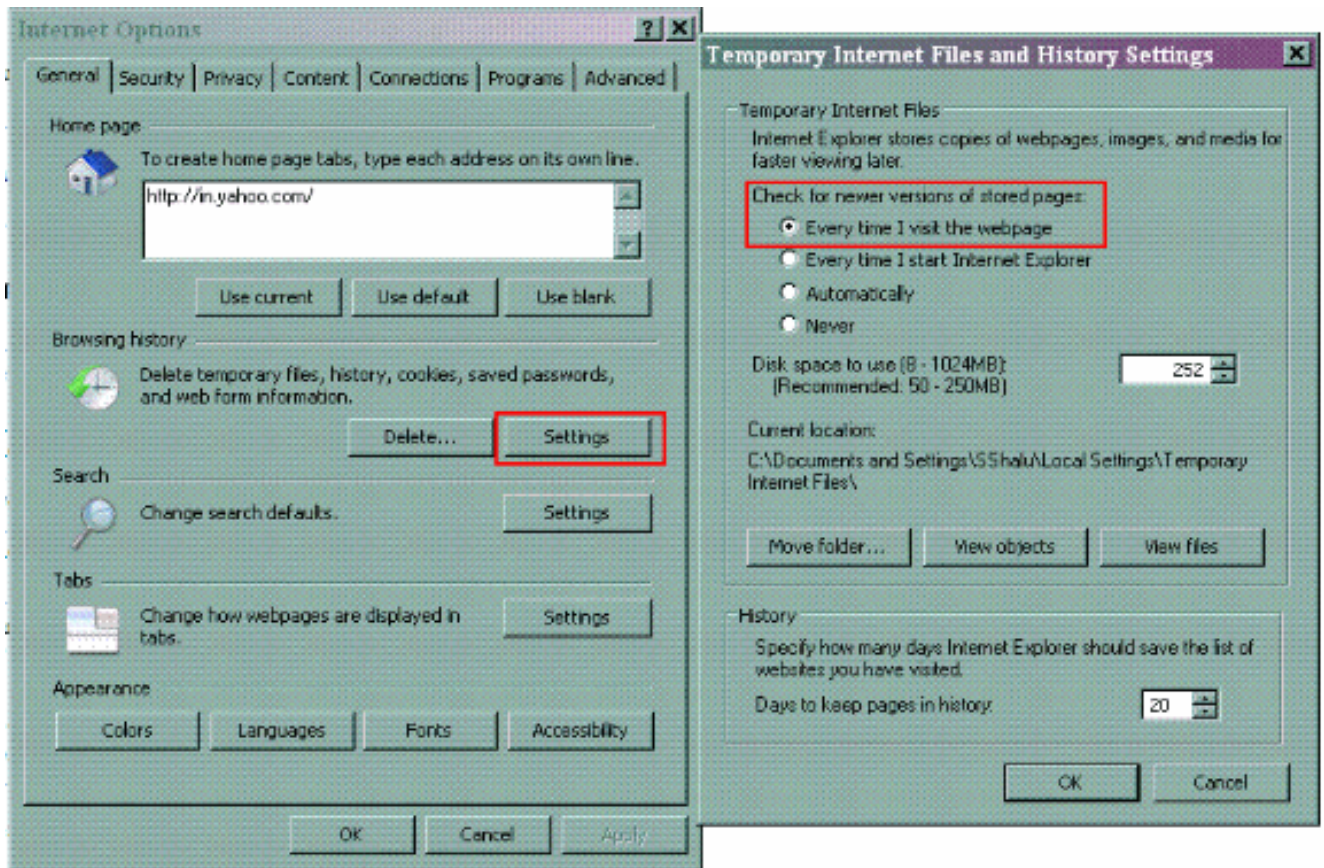


2. [Remove All Cookies] をクリックします。
3. [OK] をクリックします。

Q. IPCC レポートを選択すると、「Registry Access Error AWICRRoot」エラーメッセージが表示されます。この問題を解決するにはどうすればよいですか。

A. IPCC レポートを選択すると「Registry access error AWicrroot H_Key_local_Machine」エラーメッセージが表示される場合、Internet Explorer で閲覧履歴を変更する必要があります。次の手順を実行します。

1. ブラウザ (たとえば、Internet Explorer) を開き、[Tools] > [Internet Options] > [Browsing History] の順に選択します。
2. [Setting] をクリックします。[Check for newer versions of stored pages] で [Every time I visit the webpage] を選択し、[OK] をクリックします。[Apply]、[OK] の順にクリックします。
3. キャッシュをクリアしてから再度ブラウザを開きます。



Q. WebView レポートを Internet Explorer 8.0 で開くとエラー メッセージが表示されます。問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか

A. 『[Cisco Unified ICM / Contact Center Enterprise & Hosted リリース 7.5\(x\) のハードウェアおよびシステム ソフトウェアの仕様](#)』を参照して、UCCE Webview バージョン 7.5.7 および 8.0(1) での Microsoft IE 8.0 のサポートと互換性に関する情報を確認してください。

IE 8.0 をバージョン 7.x から 7.5.7 の UCCE と連動させるには、次の手順を実行します。

1. [Start] > [Run] > [regedit] の順に選択します。
2. 以下のレジストリ キーを追加します。
Registry Path : HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main.
Registry Key : TabProcGrowth: DWord
Value : 0
3. このレジストリ キーを追加した後、IE を再起動して WebView レポートをテストします。
この問題は、Cisco Bug ID [CSCsy89990](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記述されています。

Q. WebView アプリケーション サーバが有効なログインを認識しません。全員のログインが無効であると示されます。問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか

A. ここで説明されている状況は既知の問題であり、予期される動作です。

UCCE (ICM) リリース 7.2.x 以前では、スラッシュ / を使用してログインしようとする、いくつかの問題が発生します。スラッシュ / ではなく、常に適切なバックスラッシュ \ を使用してログインするようにしてください。

WebView にはユーザ用の独自のキャッシュがあります。したがって、ユーザの認証時に、

WebView はそのキャッシュを検索してユーザが存在するかどうか確認します。存在する場合はユーザが認証され、存在しなければ認証されません。WebView のキャッシュは 15 分ごとに消去されて再び作成されます。キャッシュの作成中にユーザが / を使用してログインしようとする、キャッシュの作成プロセス全体が失敗します。

したがって、キャッシュにはユーザが存在しない状態になるため、ユーザが WebView やセットアップセキュリティグループの実際のメンバーであっても、すべてのユーザがログインに失敗します。ユーザは、キャッシュが消去されて再作成されるまで 15 分待機するか、この 15 分間の任意の時点で IIS サービスを再起動して、キャッシュの作成が再び開始されるようにする必要があります。キャッシュが正常に作成された後、ユーザが / を使用してログインを試行すると、ユーザは認証されることも、認証されないこともあります。この問題は散発的に発生します。ただし、キャッシュが適切に作成されていれば、他のユーザは認証されます。

これらすべての問題を回避するには、次のいずれかの回避策に従ってください。

1. ユーザ名だけを使用してログインする。
2. <domain_name>\<username> を使用してログインする。 / を使用しない。

Q. WebView にログインできず、「Invalid User name or Password Try again」エラーメッセージが表示されます。問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか

A. ここで説明されている状況は既知の問題であり、Cisco Bug ID [CSCtb25696](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記述されています。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. WebView サービス (つまり、Jaguar、Apache Tomcat、および IIS) を再起動します。
2. しばらくすると、問題は自然に解決します。

Q. 理由コード 108 が定義されていないのに、通話中にエージェントで理由コード 108 が表示されます。一般的な原因コードには何がありますか。

A. 『Webview Template Reference』では、定義されていない理由コードは 0 と表示されると説明しています。理由コードは、ペリフェラルから受信する、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードです。定義されていない場合は 0 と表示されます。

注: 理由コードを表示するには、エージェントの CTIOS デスク設定と CTIOS レジストリ設定を構成する必要があります。それには、ICM Configuration Manager の [Agent Desk Settings List] ツールを使用できます。ICM Configuration Manager の PG Explorer で、[agent event detail] チェックボックスをオンにして、理由コードのレポートを有効にします。

関連情報

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