

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

[はじめに](#)

[何人かのユーザになぜ WebView IPCC レポートを表示するトラブルがありますか。](#)

[IPCC レポートを選択するとき、`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 レポートは Internet Explorer 8.0 で開くときエラー メッセージを表示します。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は有効なログオンを認識しません。それはログオンによってが無効である皆を告げます。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 にログインできないし、エラー メッセージを受け取ります。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 は定義されませんが、話している間エージェントは 108 の理由コードを示します。一般的な理由コードとは何か。](#)

[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。この資料は WebView についてのいくつかの FAQ 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. 何人かのユーザが WebView IPCC レポートを表示するトラブルがある理由

A. WebView ユーザが IPCC レポートを表示することができない場合 3 つの考えられる原因があります。原因は次のとおりです:

1. ユーザ名およびパスワード
2. ブラウザキャッシュ
3. ブラウザクッキー

WebView 有効なユーザ名およびパスワードが割り当てられたどの Cisco ICM ユーザでも動作したり、表示するのに WebView および Modify レポートを使用できます。ユーザ名およびパスワードは両方大文字/小文字の区別があります。Microsoft インターネットエクスプローラまたは Netscape Navigator を通るユーザー アクセス WebView。プロンプト表示された場合 WebView のための URL を開き、ユーザ名およびパスワードを入力して下さい。

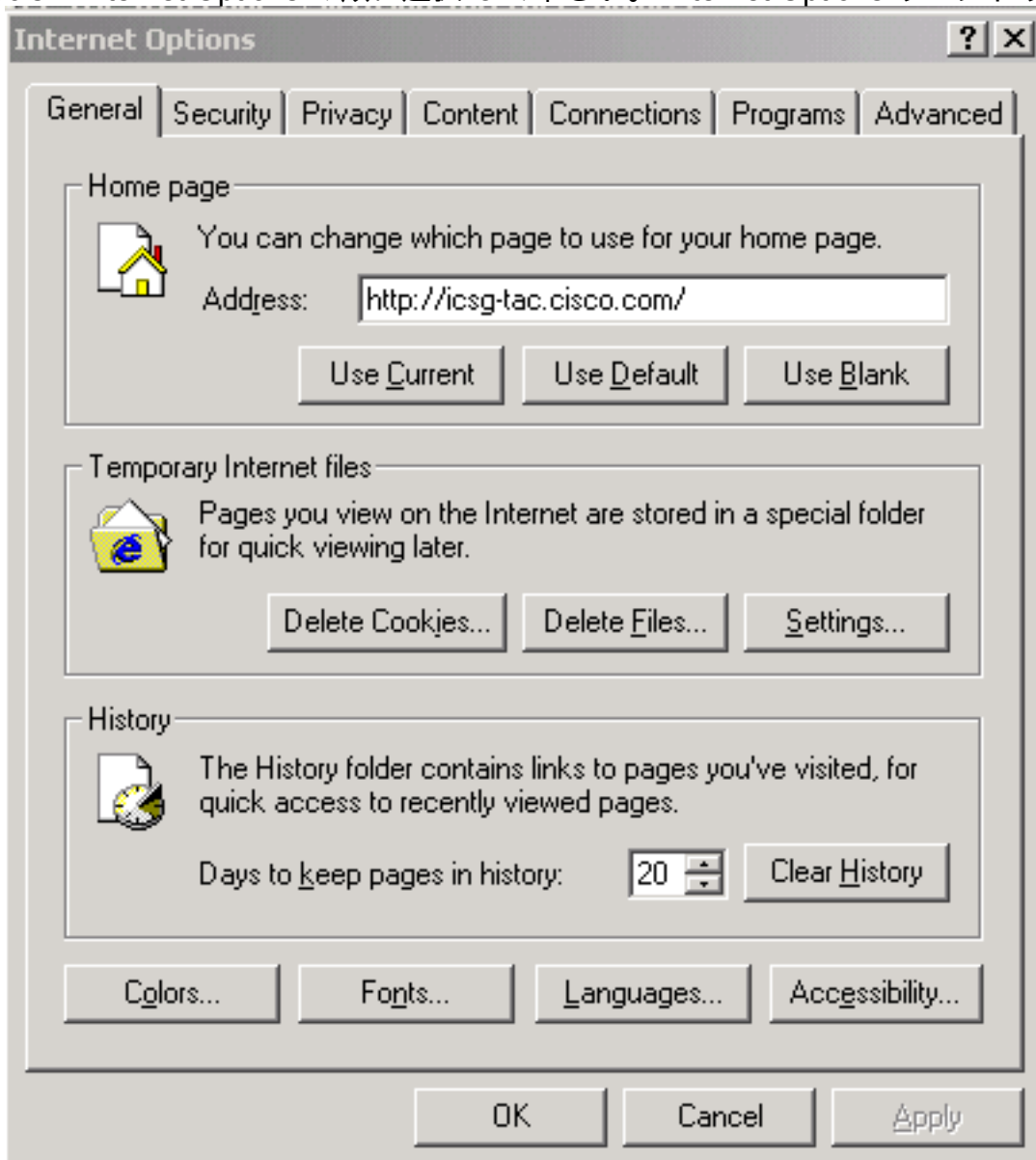
Microsoft インターネットエクスプローラおよび Netscape Navigator 定期的にクリア キャッシュおよび履歴両方が。極端な状況では、WebView ユーザは WebView IPCC レポートを表示するた

めにキャッシュを消去しなければならないかもしれません。

WebView はいくつかのクッキーをページを管理するのに使用します。特に、クッキーがユーザが IPCC が標準レポートを見たいと思うかどうか覚えているのに使用されています。このクッキーはユーザがどんなレポートをテンプレート ページで見たいと思うか尋ねる Cisco ICM バージョン 5.0 の Cisco ICM バージョン 4.6.2 がチェックボックスのドロップダウンを変更する度に設定されます。このようにドロップダウンまたはチェックボックス、クッキーが更新済である宅内装置がレポートを見る場合があれば、ほしいのはケース常にてはならず。

極端な状況では、WebView ユーザは WebView IPCC レポートを表示するためにクッキーを削除しなければならないかもしれません。Microsoft インターネットエクスプローラのクッキーを削除するためにこれらのステップを完了して下さい:

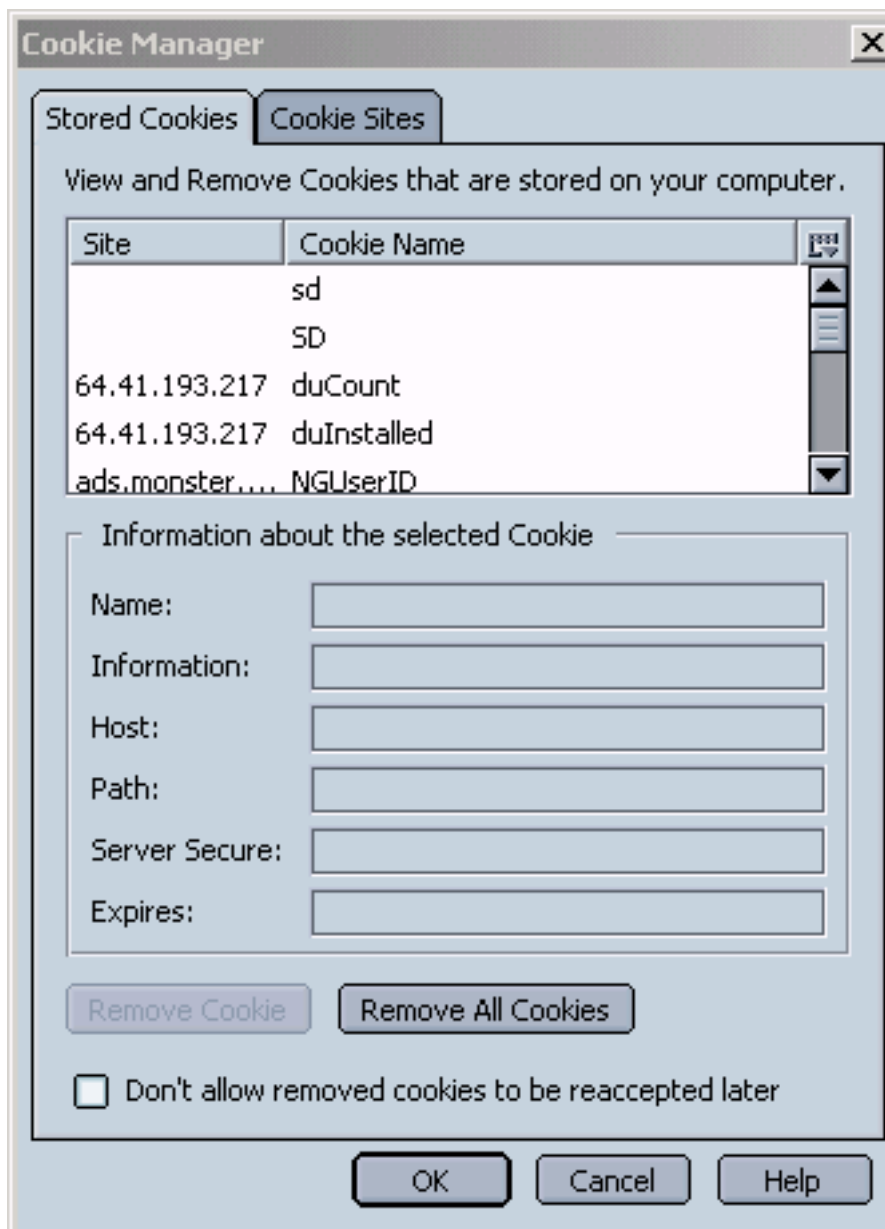
1. >全般 Tools > Internet Options の順に選択して下さい。Internet Options ウィンドウは現わ



れます。

2. Temporary Internet Files セクションで『Delete Cookies』をクリックして下さい。Netscape Navigator のクッキーを削除するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. >クッキー マネージャ > 管理します保存されたクッキーを『Tools』を選択して下さい。クッキー マネージャ ウィンドウは現われます。

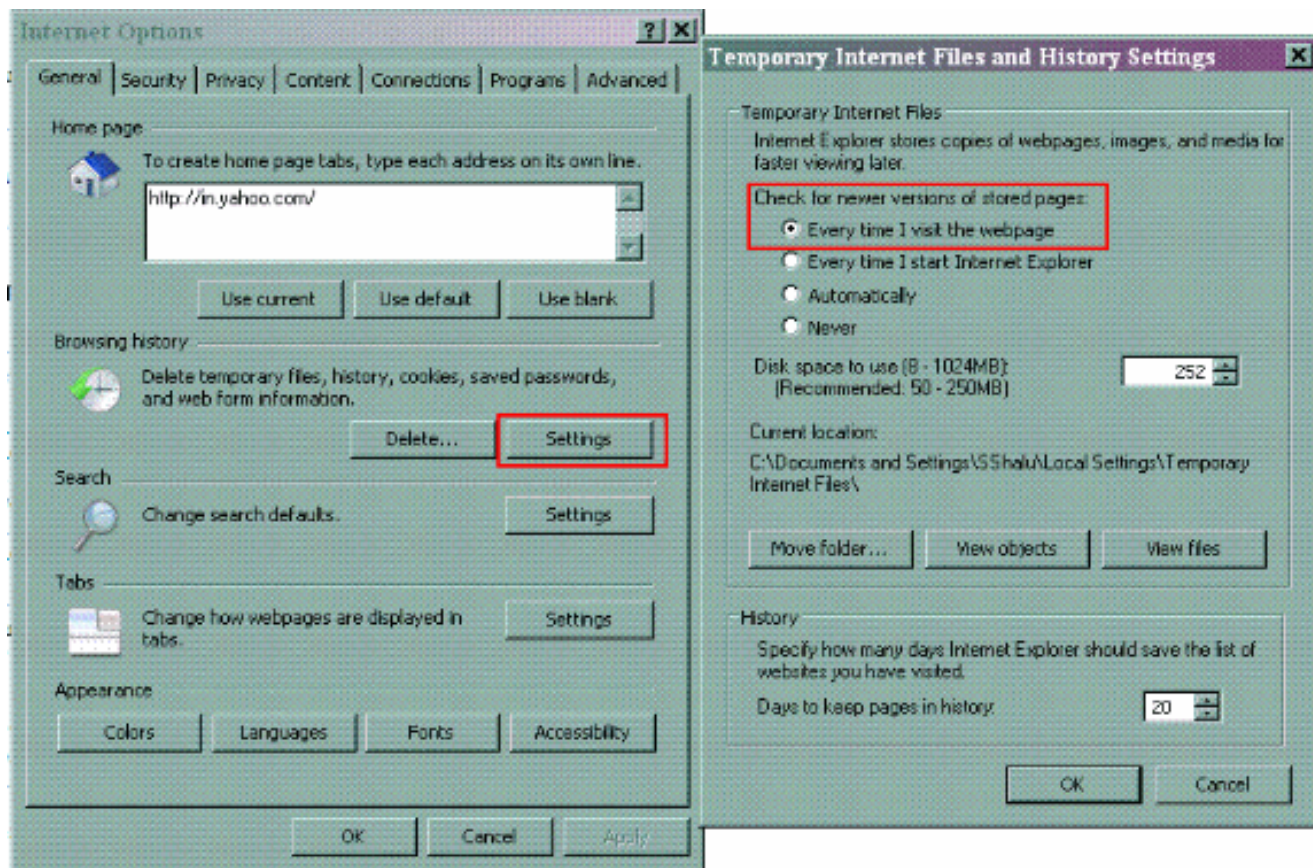


2. 『Remove All Cookies』 をクリックして下さい。
3. [OK] をクリックします。

Q. IPCC レポートを選択するとき、 `AWICRRroot` 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き、 `AWicrroot H_Key_local_Machine` エラー メッセージを受け取る場合、Internet Explorer の参照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. ブラウザを、たとえば、Internet Explorer 開き、> 参照ヒストリ Tools > Internet Options の順に選択して下さい。
2. [Setting] をクリックします。保存されたページの新しいバージョンのためのチェックの下で、Web ページを参照し、『OK』 をクリックする度に選択して下さい。『Apply』 をクリックし、承諾して下さい。
3. キャッシュを消去し、ブラウザを再開して下さい。



Q. WebViewレポートは Internet Explorer 8.0 で開くときエラー メッセージを表示します。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. UCCE Webview バージョン 7.5.7 および 8.0(1)との Microsoft IE 8.0 のサポートおよび互換性に関する 詳細については [Cisco Unified ICM/コンタクトセンター エンタープライズ及びホストされたリリース 7.5\(x\) のためのハードウェアおよびシステム ソフトウェア 仕様](#)を参照して下さい。

IE 8.0 および 7.5.7 が 7.x 間の UCCE バージョンを使用するようにこれらのステップを完了して下さい。

1. Start > Run > Regedit の順に選択 して下さい。
2. このレジストリキーを追加して下さい。
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、WebViewレポートをテストして下さい。
。この問題は Cisco バグ ID [CSCsy89990](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

Q. WebView アプリケーションサーバは有効なログオンを認識しません。それはログオンによってが無効である皆を告げます。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. ここに記述されている状況は既知の問題および予測どおりの動作です。

UCCE (ICM) リリース 7.2.x からスラッシュ/とログインすることを試みるときに先に、いくつかの問題があり。その代り適切なバックスラッシュ/およびないスラッシュ/を常にログインし、使

用する必要があります。

WebView にユーザ向けの自身のキャッシュがあります。従ってユーザ向けの認証の間に、WebView はユーザがいるかどうか見るためにキャッシュを検索します。Yes の場合は、ユーザは認証されますか、または認証されません。WebView このキャッシュは 15 分毎にフラッシュされ、再度再製されます。ユーザがひよっとしてとログインすることを試みる場合キャッシュが構築されているとき、キャッシュ構築のプロセス全体は失敗します。

それ故にユーザは WebView または設定セキュリティグループの実際のメンバーであるユーザ失敗をログインすることを試みるすべてのユーザおよびキャッシュにいません。ユーザはキャッシュ構築が再度開始するようにキャッシュが流し出す再製されてまたは 15 分以内の時間の IIS サービスをいずれかの時点で再開できるまで 15 分を待たなければなり。キャッシュが正常に構築される場合、構築するキャッシュの後でユーザがとログインを試みれば、ユーザはそれから認証することができたりまたはまたそうかもしれません。この問題は散発的方法に発生します。しかし他のユーザはキャッシュ構築が適切である場合認証されます。

これらの問題すべてを避けるためにこれらの回避策の 1 つを完了して下さい:

1. ログインするためにユーザー名だけ使用して下さい。
2. ログインするために <domain_name> \ <username> を使用して下さい。決して / 使用しないで下さい。

Q. Webview にログインできないし、エラーメッセージを受け取ります。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. ここに記述されている状況は既知の問題で、Cisco バグ ID [CSCtb25696](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Apache Webview サービス即ちジャガー、Tomcat および IIS を再起動して下さい。
2. 時間以降に問題は単独で解決されます。

Q. 理由コード 108 は定義されませんが、話している間エージェントは 108 の理由コードを示します。一般的な理由コードとは何か。

A. Webview テンプレート参照はそれ定義されない 0 を表示すれば。理由コードは周辺装置から届くエージェントの最後のステートの変化のための原因を示すコードであると言います。定義されなくて、これは 0 を表示します。

注: エージェントの CTIOS デスク設定および CTIOS レジストリ 設定は理由コードを表示するために行われる必要があります。ICM コンフィギュレーションマネージャのエージェントデスク設定 リスト ツールでこれを行うことができます。理由コード報告を有効にするために ICM コンフィギュレーションマネージャの PG エクスプローラのエージェント イベント Detail チェックボックスを選択して下さい。

関連情報

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