

Cisco WebView がレポートを生成しない - Internet Explorer で空白の画面が表示される

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](#)

[原因](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 環境で Cisco WebView を実行すると、レポート生成プロセス中に Microsoft Internet Explorer でブランク画面が表示される理由について説明します。

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 ICM
- Cisco WebView
- Microsoft Internet Explorer

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 4.6.2 以降
- Cisco WebView 4.6.2 以降
- Microsoft Internet Explorer バージョン 6 SP1

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。

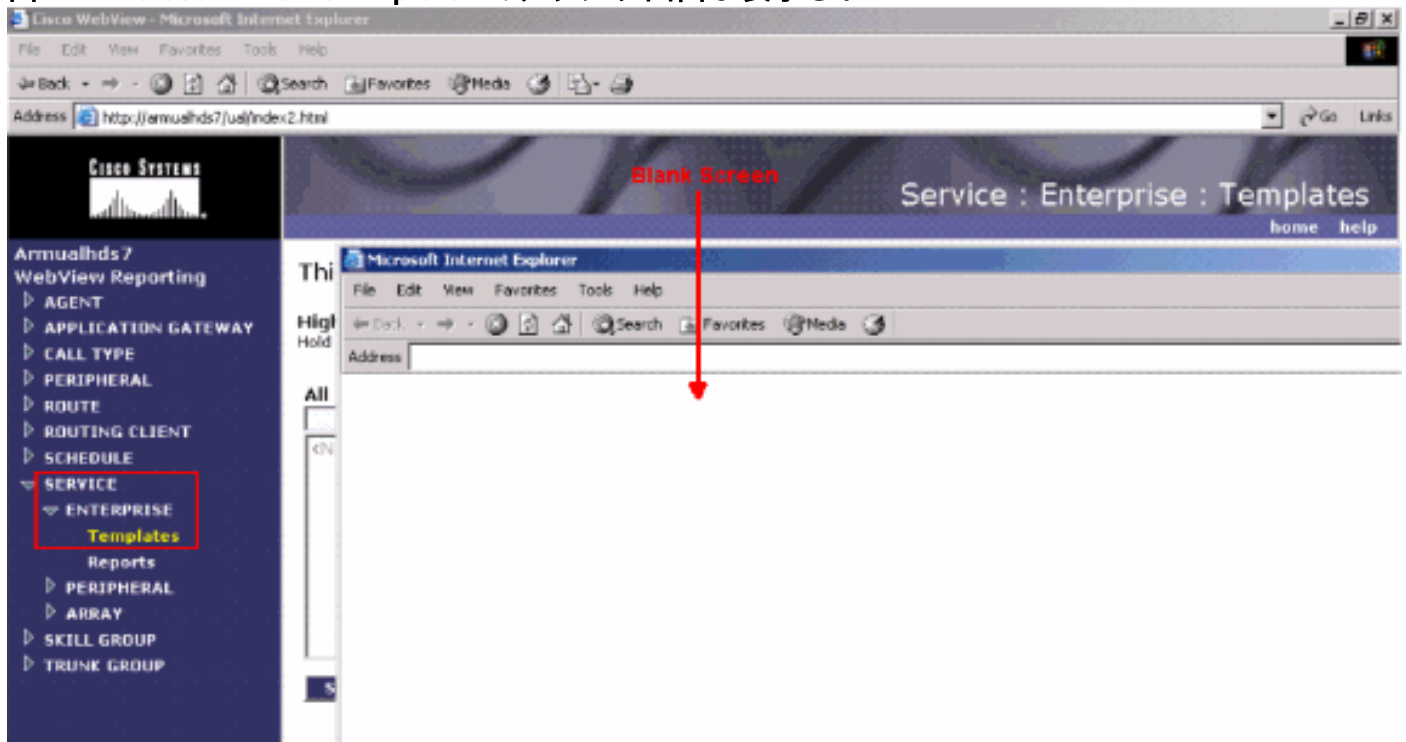
表記法

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

テンプレートに基づいてレポートを生成するために WebView で [Finish] をクリックすると、Microsoft Internet Explorer バージョン 6 SP1 で、要求したレポートの代わりにブランク画面が表示されます ([図 1](#) を参照)。

図 1 – Microsoft Internet Explorer でブランク画面が表示される



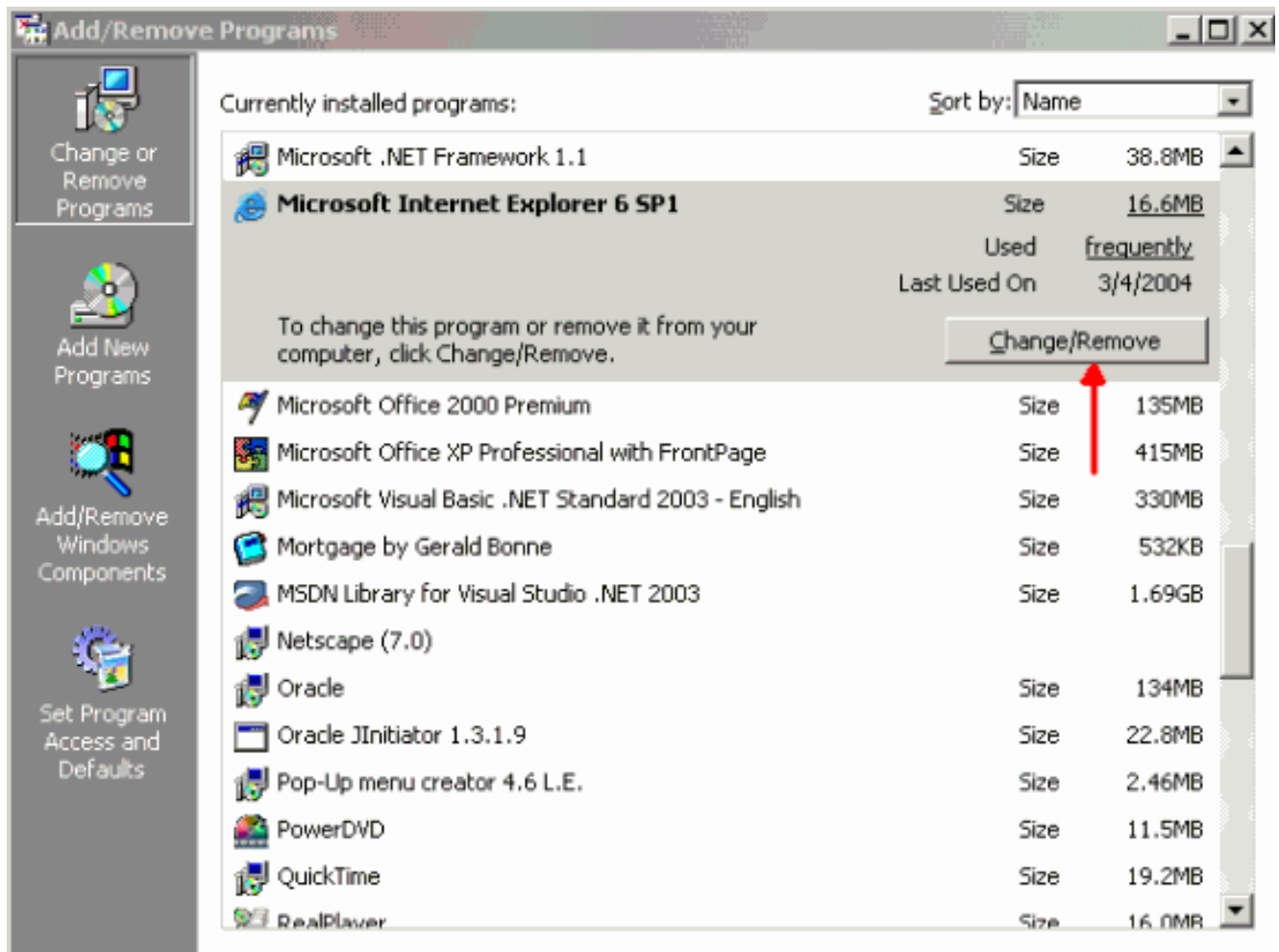
原因

この問題は、Microsoft Internet Explorer に問題があるか破損している場合に発生します。Internet Explorer の修復ユーティリティがシステムで利用できる場合、このユーティリティを実行できます。または、Internet Explorer/Outlook Express パッケージを再インストールできます。修復ユーティリティは、Internet Explorer の最新バージョンをアップグレードとしてインストールする場合の一部です。修復ユーティリティは、コントロールパネルの [Add/Remove Programs] オプションで検索できます。

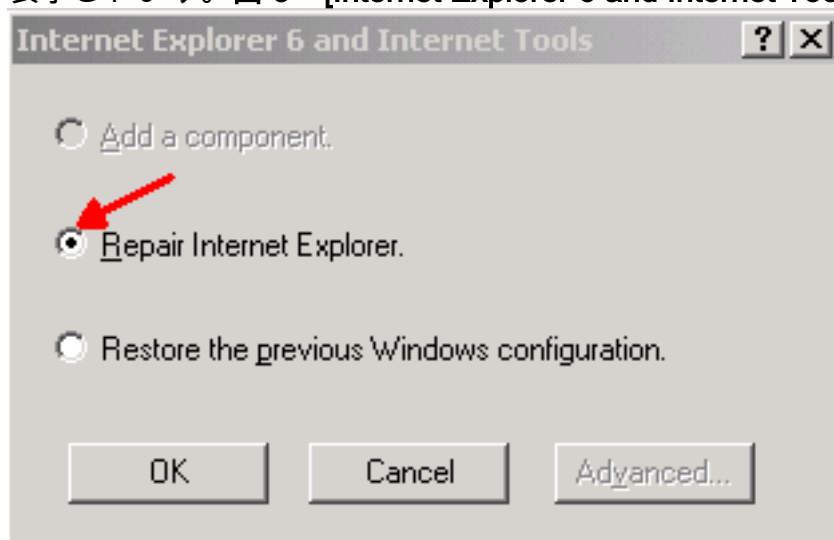
解決策

次の手順を実行します。

1. [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Add/Remove Programs] を選択します。[Add/Remove Programs] ウィンドウが表示されます。 [図 2 – \[Add/Remove Programs\] ウィンドウ](#)



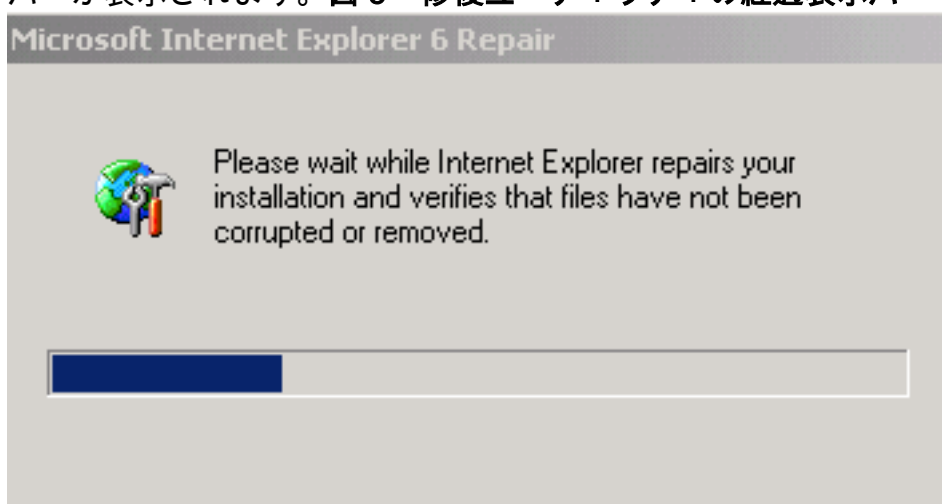
2. [Microsoft Internet Explorer] を選択します。
3. [Change/Remove] をクリックします。[Internet Explorer 6 and Internet Tools] ウィンドウが表示されます。図 3 – [Internet Explorer 6 and Internet Tools] ウィンドウ



4. [Repair Internet Explorer] を選択します。
5. [OK] をクリックします。[Microsoft Internet Explorer 6 Repair] ウィンドウが表示されます。図 4 – Internet Explorer Repair の確認プロンプト



6. [Yes] をクリックします。Internet Explorer 修復ユーティリティの実行が開始され、経過表示バーが表示されます。図 5 – 修復ユーティリティの経過表示バー



Internet Explorer 修復ユーティリティが修復プロセスを完了すると、コンピュータを再起動するよう指示されます。

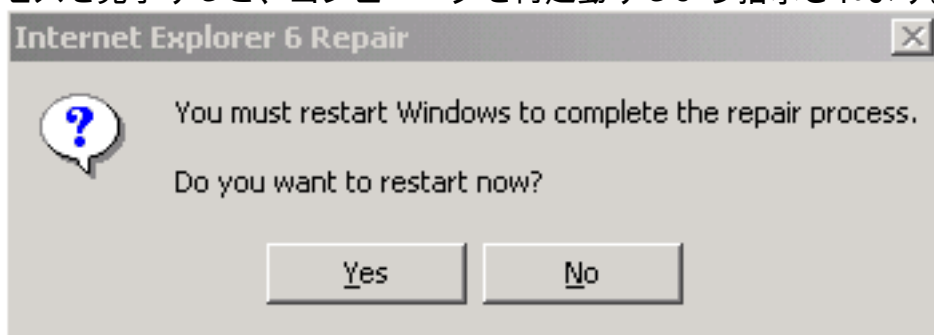


図 6 – 再起動プロンプト

7. Yes をクリックしてコンピュータを再起動させます。
この手順により問題が解決し、ブランク画面が表示されなくなります。

関連情報

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