

# 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

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。

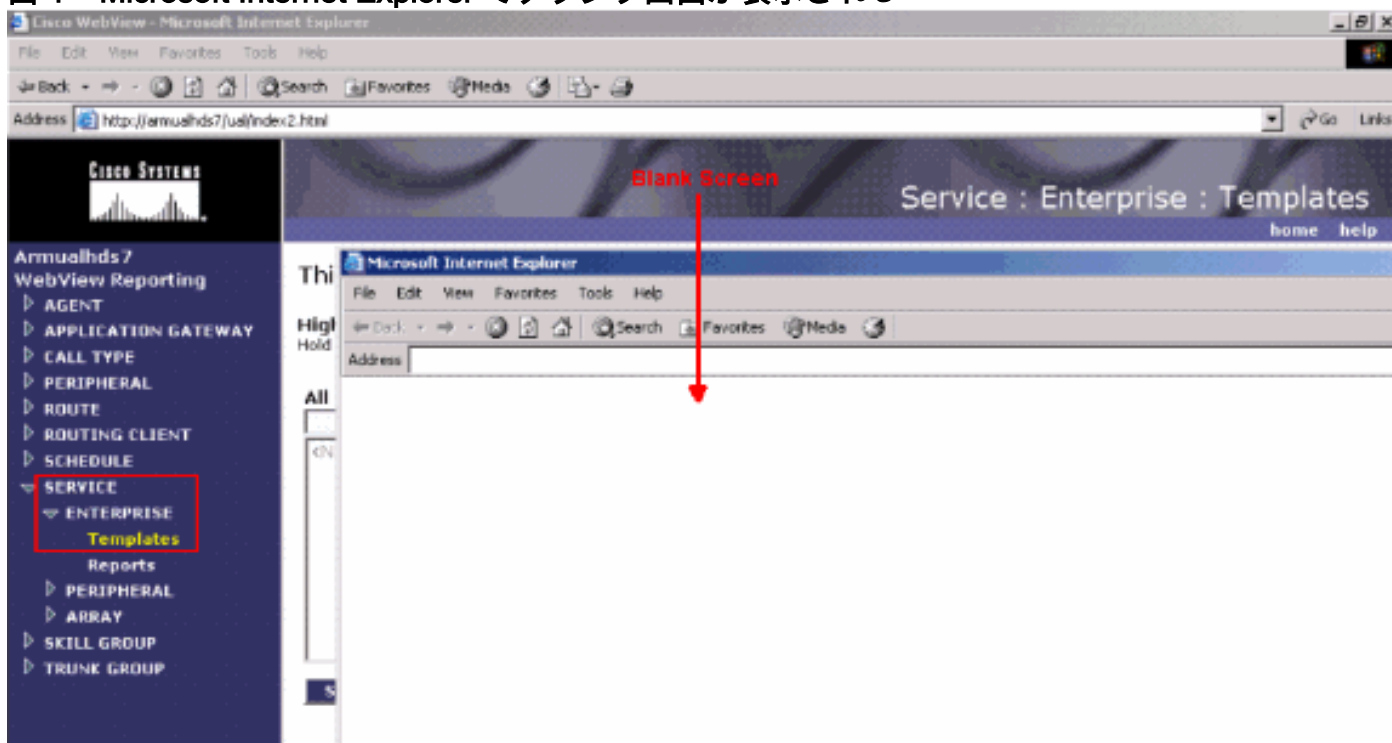
## 表記法

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

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空白画面が表示されます ( [図 1](#) を参照 )。

図 1 – Microsoft Internet Explorer で空白画面が表示される



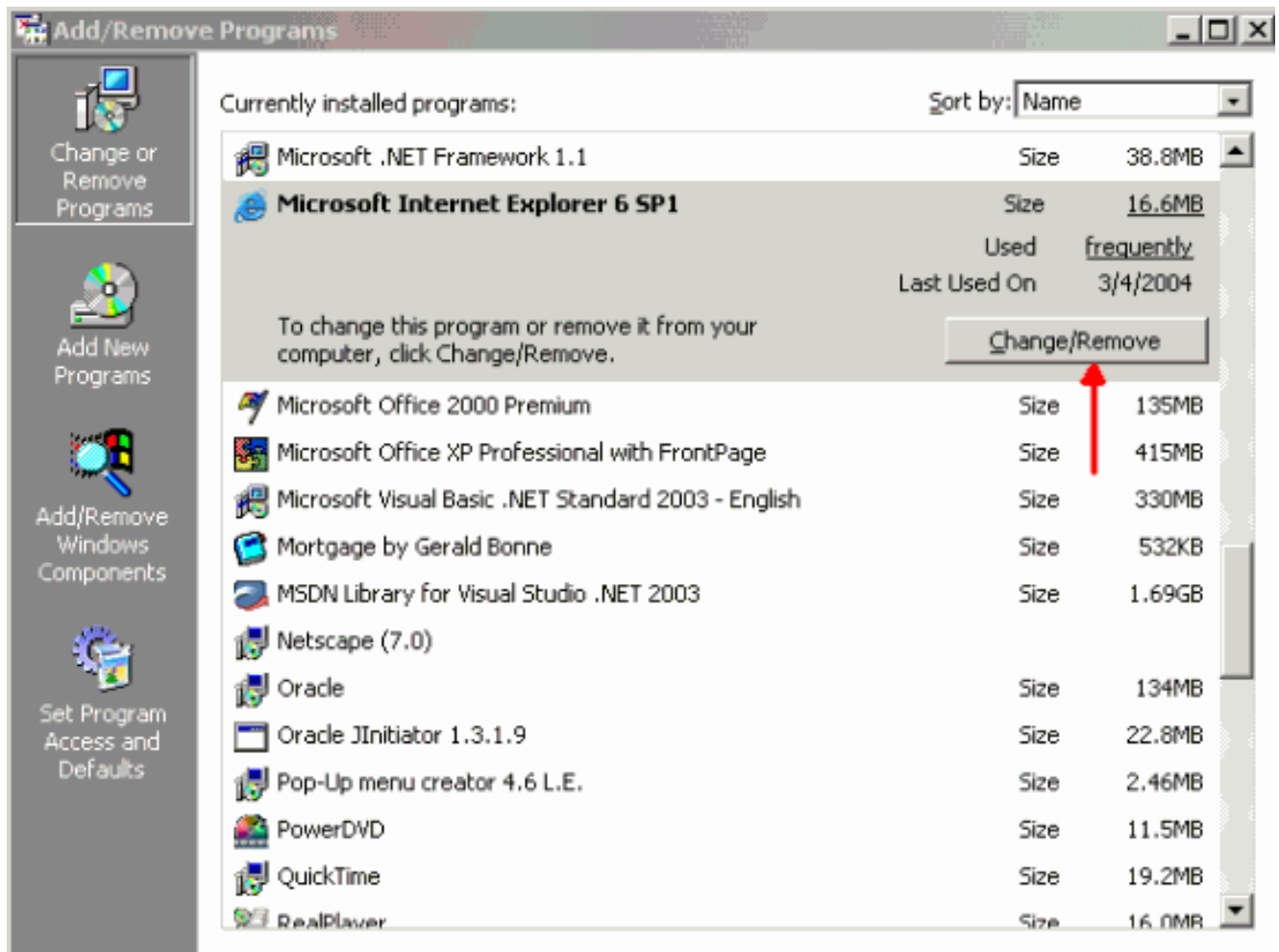
## 原因

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。

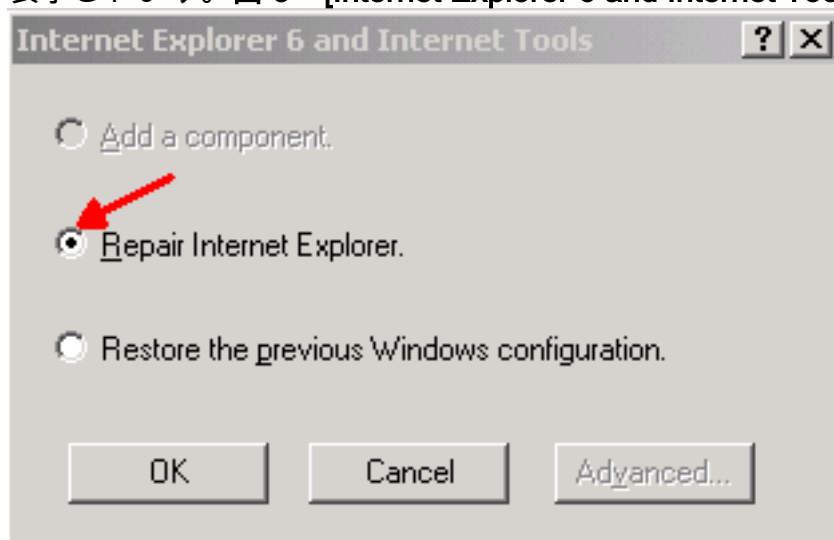
## 解決策

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](#)



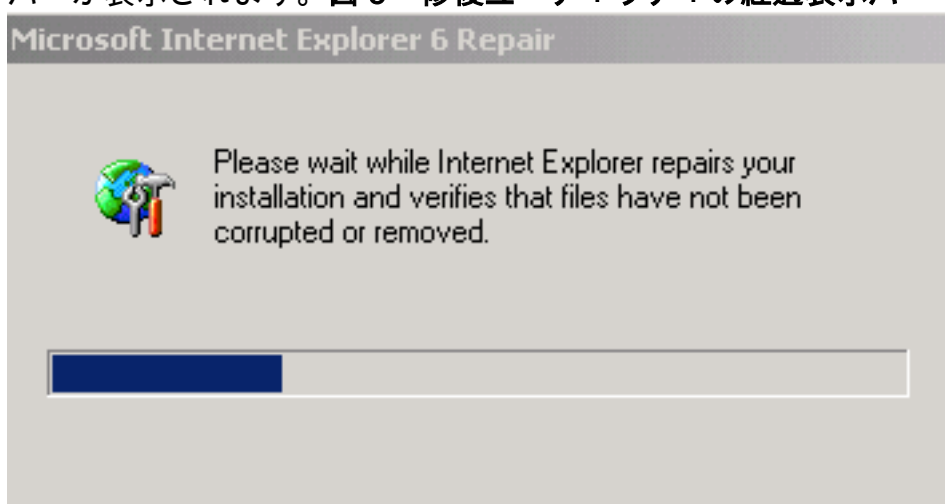
2. [Microsoft Internet Explorer] を選択します。
3. [Change/Remove] をクリックします。[Internet Explorer 6 and Internet Tools] ウィンドウが表示されます。図 3 – [Internet Explorer 6 and Internet Tools] ウィンドウ



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。

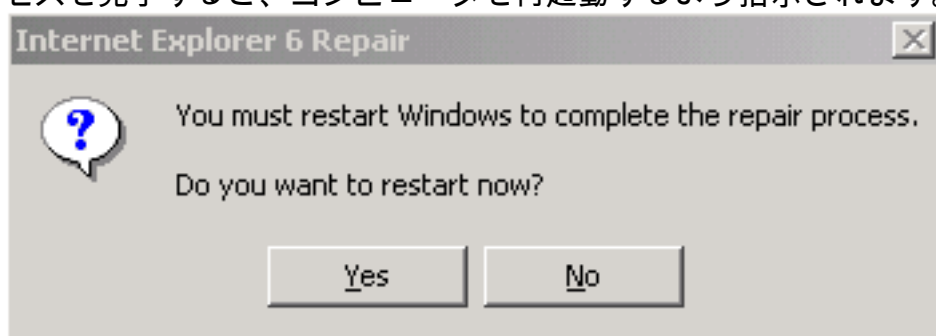


図 6 – 再起動プロンプト

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](#)