

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

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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 および以降
- 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。

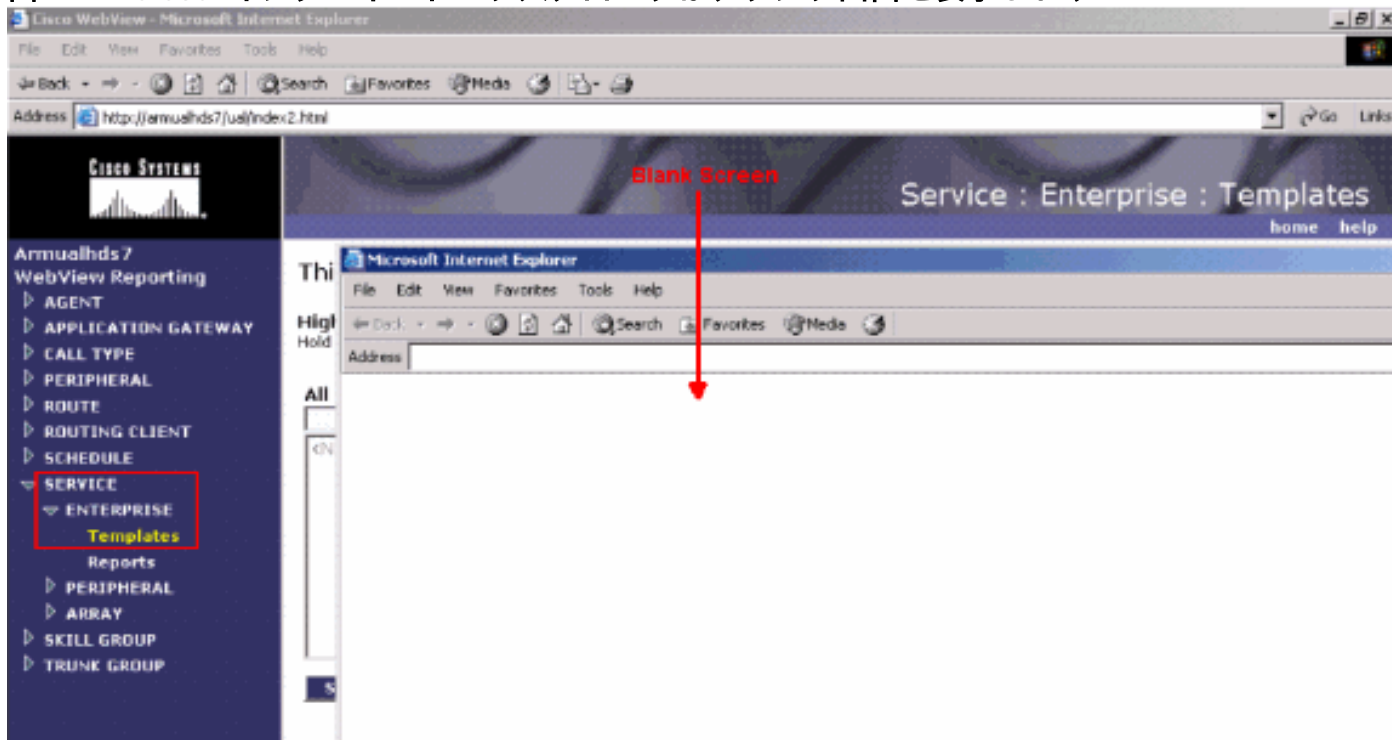
表記法

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 Generate レポートに WebView で『Finish』 をクリック するとき Microsoft Internet Explorer バージョン 6 SP1 は要求されたレポートの代わりにブランク画面を表示 します ([図を 1](#)) 参照して下さい。

図 1 – Microsoft インターネット エクスプローラ はブランク画面を表示 します



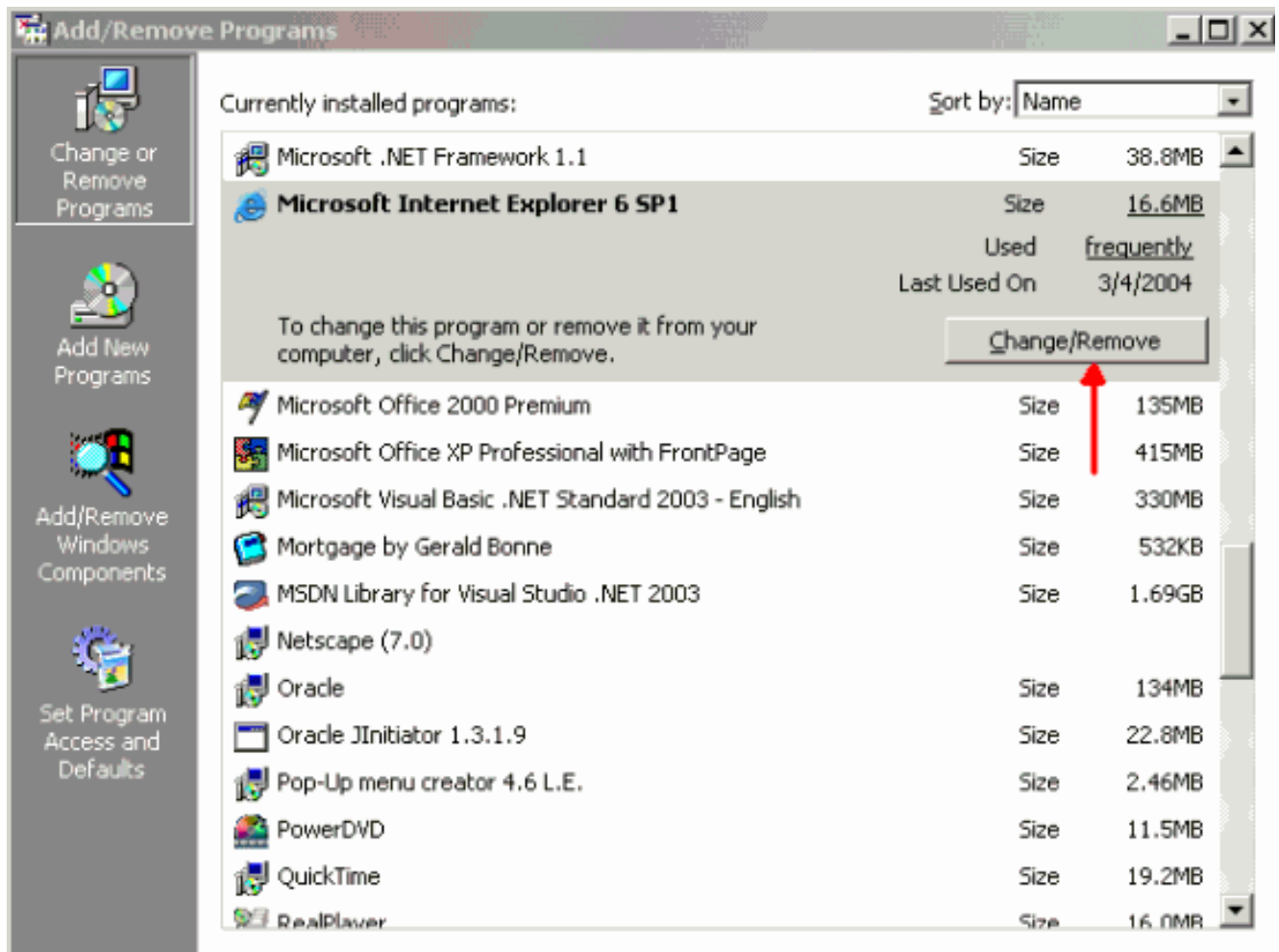
原因

この問題は Microsoft インターネット エクスプローラ が損傷されるか、または破損しているので発生 します。ユーティリティがシステムで利用できる場合 Internet Explorer 修復ユーティリティを 実行できます。また、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アップグレードとしてインストールされたとき Internet Explorer の最近の バージョンの一部です。コントロール パネルの追加/除去 プログラム オプションの修復ユーティ リティを見つけることができます。

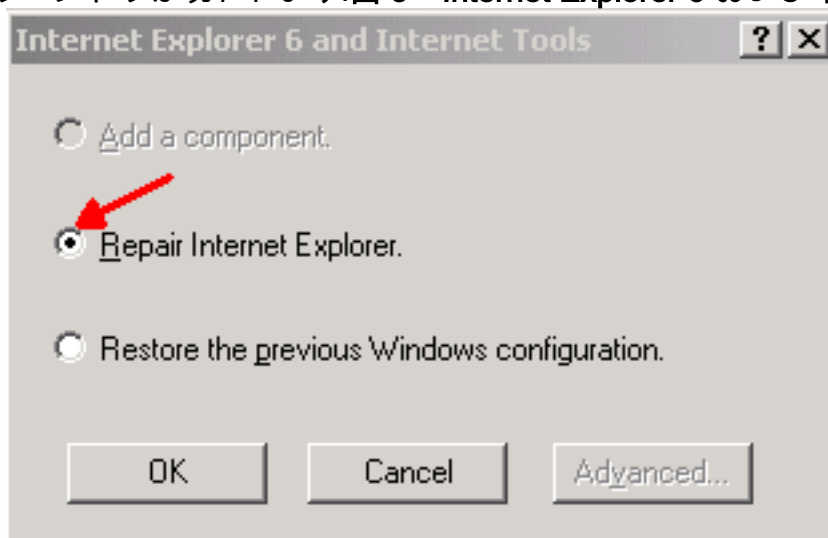
解決策

次の手順を実行 します。

1. Start > Settings > Control Panel > Add/Remove Programs の順に選択 して下さい。
Add/Remove Programs ウィンドウは現われます: [図 2 – Add/Remove Programs ウィンドウ](#)

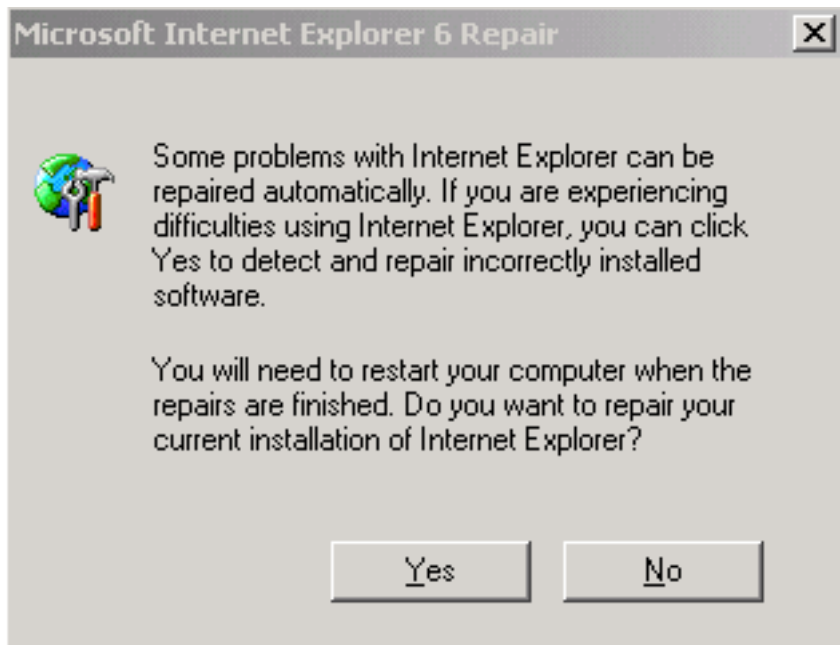


2. 『Microsoft Internet Explorer』 を選択して下さい。
3. 『Change/Remove』 をクリックして下さい。Internet Explorer 6 およびインターネット Tools ウィンドウは現われます: 図 3 – Internet Explorer 6 およびインターネット Tools ウィ

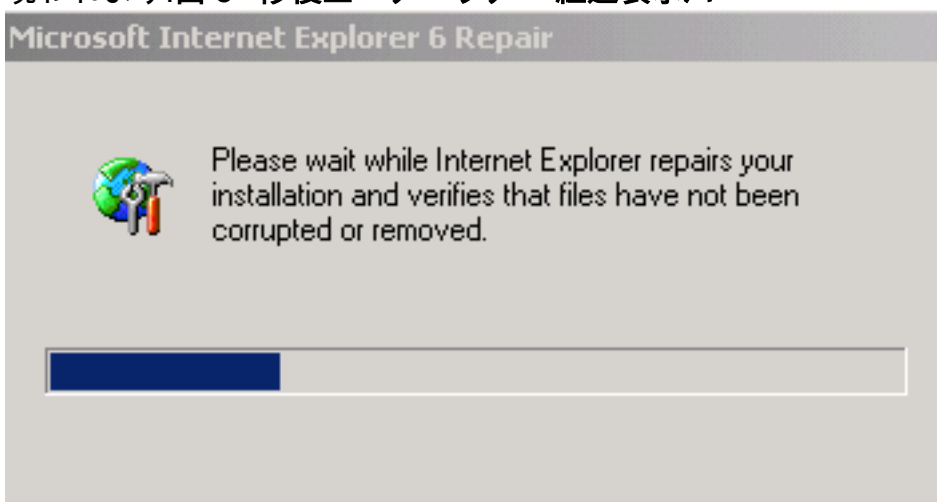


ンドウ

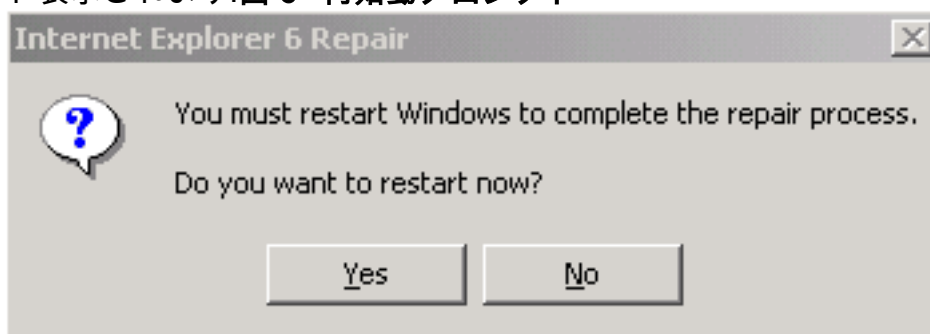
4. 修復 Internet Explorer オプションを選択して下さい。
5. [OK] をクリックします。Microsoft Internet Explorer 6 Repair ウィンドウは現われます: 図 4 – Internet Explorer 修復確認プロンプト



6. [Yes] をクリックします。Internet Explorer 修復ユーティリティは動作し始め経過表示バーは現われます:図 5 –修復ユーティリティ 経過表示バー



Internet Explorer 修復ユーティリティが修理プロセスを完了するとき、コンピュータを再起動するためにプロンプト表示されます:図 6 –再起動プロンプト



7. コンピュータを再起動するために『Yes』 をクリックして下さい。このプロシージャは問題を解決し、ブランク画面はもはや現われません。

関連情報

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