

ユーザが WebView のレポートを作成できない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[エラー：利用可能な項目がありません](#)

[解決策](#)

[エラー：ずっと非アクティブがログアウトされた原因です](#)

[解決策](#)

[エラー：サーバは fulfilling からそれを要求防いだ予想外条件に出会いました](#)

[解決策](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[Cisco ICM WebView ははたらきません](#)

[解決策](#)

[エラー：ディスパッチャーをのための得るために失敗する含んで下さい:](#)

[/webview/reportstyle.css](#)

[解決策](#)

[HTTP 404 エラー](#)

[問題](#)

[ICM 7.5：WebViewレポートを保存することが不可能](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

WebView は、ICM 製品ラインの一部である Web ベースのレポートिंगおよびスクリプト モニタリング ツールです。Web View により、Web にアクセスし、ICM Web View Serverの適切なユーザ名およびパスワードを使用しているほかのコンピュータが、リアルタイムでの ICM レポートの生成や、呼ルーティング スクリプトをモニタできます。

この資料にユーザが WebView システムからのレポートを収集するように試みるとき発生する問題を解決する方法を記述されています。

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

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は基づいた on Cisco ICM バージョン 7.5.1.0 です。

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。

エラー：利用可能な項目がありません

ユーザがコールタイプおよびスキルグループレポートを引っ張ることを試みるときこのエラーメッセージは受け取られます:

There are no items available, because you are not authorized to view this data or the items have not been configured in the ICM and/or IPCC database. Contact your administrator to confirm your authorization and the ICM and/or IPCC configuration

This wizard helps you develop an ICM and/or IPCC report.

Highlight the items to be included in this report, and press the "-->" button to select them.

Hold CTRL to select multiple items. Type in the gray boxes to skip down the list.

There are no items available, because you are not authorized to view this data or the items have not been configured in the ICM and/or IPCC database. Contact your administrator to confirm your authorization and the ICM and/or IPCC configuration.

[Refresh the list of Skill groups](#)

解決策

問題を解決するには、次の解決策を使用してください。

1. ServletExec.log および Jaguar.log ログファイルをチェックして下さい。
2. ログファイルから、ユーザがスーパーバイザ エージェントまたは通常のユーザーとしてログオンする場合チェック。スーパーバイザ エージェントはエージェント レポートしか意図的に送らないことができます。注: WebView への最初のログオンはドメイン ログオンで、大文字/小文字の区別がありません。ただしユーザがレポートを生成することを選択するとき、ユーザ ID およびパスワードは SQL データベースに対して認証されます。この場合、ユーザ ID は大文字/小文字の区別があり、小文字であるはずで。
3. ユーザがスーパーバイザ エージェントとして、およびログオンしたら、スーパーバイザ ユーザがチームのためのエージェント レポート以外レポートを送ることを試みる場合エラーを生成します。

4. 問題を解決するために、ユーザを WebView 正常なユーザとしてスーパーバイザ ユーザの代りに追加し、ログインして下さい。

エラー：ずっと非アクティブがログアウトされた原因です

ブラウザ Internet Explorer 8 を使用してエージェントのアクティビティのためのレポートを引っ張るように試みるときこのエラーメッセージは受け取られます:

```
You have been logged out due to inactivity.  
Close all browser windows and log into WebView again
```

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。あらゆる利用可能な修正のためのこの不具合を参照して下さい。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Start > Run を開き、regedit を入力して下さい。
2. HKEY_CURRENT_USER\ソフトウェア\Microsoft\インターネット エクスプローラ\本管に行ってください。
3. TabProcGrowth を設定して下さい: DWord = 0。

エラー：サーバは fulfilling からそれを要求防いだ予想外条件に出会いました

WebView でレポートを作成することを試みるときこのエラーは現われます:

```
Error: The server encountered an unexpected condition  
which prevented it from fulfilling the request
```

解決策

この問題を解決するために、これらのソリューションの 1 つを試して下さい:

解決策 1

このエラーはブラウザの言語が WebView でそれと異なっているとき生じる場合があります。ブラウザの言語設定を変更するために、これらのステップを実行して下さい:

1. ブラウザを開き、Tools > Internet Options の順に選択して下さい。
2. General タブで、言語プリファレンス ダイアログボックスを開くために言語をクリックして下さい。
3. [Add] をクリックします。
4. 『English』 を選択 するためにスクロールして下さい。
5. 言語プリファレンス ダイアログボックスに戻るために 『OK』 をクリックして下さい。
6. リストの上に追加した言語を移動するために移動 Up/Move ボタンを使用して下さい。
7. [OK] をクリックします。

解決策 2

<drive> の大文字の言語のためのこれらの行を追加して下さい: \icm\Web\webview\レポート\Servlet\wvLocale.properties WebView サーバ ファイル:

en-US=dd/mm/yy !--- Replace en-US with the language (en-us) you configure in IE.

または

ブラウザの言語を **ユーザ definedoption** を使用して追加し、小文字 (EN 私達) で言語を手動で追加して下さい。

Cisco ICM WebView ははたらきません

ユーザが WebView ページ、 にログインすることを試みる時 エラー メッセージが表示されません。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ICM Admin Workstation (AW) が AW にログイン する時ドメインにログイン するのに使用するパスワードおよび同じ ユーザ名が使用するものであることを確かめて下さい。
2. ユーザが Cisco_Root、ファシリティおよび例 レベルに WebView グループの一部であることを確かめて下さい。
3. Apache ジャガー、Tomcat および IIS サービスを再開して下さい。

エラー : ディスパッチャーをののための得るために失敗する含んで下さい: /webview/reportstyle.css

ICM バージョン 7.5.1 では、ユーザは WebView の Generate レポートにできないし、このエラーメッセージは表示されます:

```
error: include failed to get dispatcher for: /webview/reportstyle.css
```

解決策

このエラーメッセージはサードパーティ ツールのインストール失敗を示します。 唯一の矯正的な方式はアンインストールし、次に再インストールすることです。 このリストはアンインストールおよび再インストールに適切な順序を提供します:

1. メンテナンスリリースをアンインストールし、7.x リリースにシステムを持って来て下さい。
。
2. WebView コンポーネントを取除いて下さい/アンインストールして下さい。
3. サードパーティ ツールをアンインストールして下さい。
4. サードパーティ ツールをインストールして下さい。
5. WebView コンポーネント追加して下さい/インストール。
6. ベース 7.x リリースの WebView レポートをテストして下さい。

7. メンテナンスリリースをインストールし、7.x.x リリースの WebView レポートをテストして下さい。

次の手順を実行します。

1. ICM サービスを停止して下さい。
2. **Start > Administrative Tools > Services** からこれらの Windows サービスを停止して下さい:
:ジャガーIIS および WWWSybase EP 管理 エージェントsysam
3. すべてのメンテナンスリリースを取除き、リリース 7.5.1 にシステムを持って来て下さい。
4. ICM インストーラを CD から実行し、WebView コンポーネントを取除くためにボックスをチェックを外して下さい。
5. **Start > Settings > Control Panel > Add** からのすべてのサードパーティアプリケーションをアンインストールするか、**またはプログラムを取除いて下さい。**
6. c:\program files\Sybase 全体のフォルダを削除して下さい。
7. HKEY_LOCAL_MACHINE \ソフトウェア\ Sybase レジストリキーを削除して下さい。
8. HKEY_LOCAL_MACHINE \ソフトウェア\ Sybase を、株式会社レジストリキー削除して下さい。
9. これらの環境変数を削除して下さい:ジャガーLM_LICENSE_FILESYBASE_SYSAM
10. PATH およびクラスパス 環境変数から Sybase フォルダへの参照を取除いて下さい。
11. C:\Windows\system32 フォルダから pbvm80.dlls を取除いて下さい。
12. キャッシュを消去し、これら二つのディレクトリにナビゲートして下さい:[ドライブ]:\ ICM \Web \WebView \レポート-アンダースコアから始まるすべてのフォルダを削除して下さい (前。 レポート ディレクトリの_admin)。[ドライブ]:\プログラム ファイル\新しい アトランタ\ ServletExec ISAPI \ Servlet \ pagecompile -削除 pagecompile ディレクトリの中で含まれているすべて。
13. 見つけれられた場合システムをこれらのファイルを捜し、削除して下さい:libjeas.dlllibjcc.dll
14. コンピュータを再起動します。
15. 削除および C:\ から残っている SDK フォルダ。
16. サードパーティ ツール CD からセットアップの起動によってサードパーティ ツールをインストールして下さい。
17. サードパーティ ツール インストールの後の再度ブートするは完了しました。
18. WebView をインストールする前にこのチェックを行って下さい:コマンド プロンプトを開き、**Java を-version** コマンド発行して下さい。それが正しいですかサポートされた Java バージョンを表示することを確認して下さい。
19. ICM インストーラを CD から実行し、WebView をインストールして下さい。
20. サーバを再起動します。
21. ベース 7.x リリースの WebView レポートをテストして下さい。
22. メンテナンスリリースをインストールし、7.x.x リリースの WebView レポートをテストして下さい。

HTTP 404 エラー

このセクションは [HTTP 404](#) に関する問題が含まれています。

問題

問題 1

WebView URL およびブラウザへ参照することが不可能 Error HTTP 404 エラーメッセージ戻します。また、ServletExec ログは示します:

```
ServletExec: caught exception - java.io.FileNotFoundException: E:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec Data\default\default-app\jsptimestamps.properties (Access is denied. This is followed by a shutdown of the ServletExec virtual server.
```

この問題は Cisco バグ ID [CSCsm35233](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

解決策

回避策として、WebView AD キャッシュ タイムアウトをゼロに設定して下さい (0) 分。Registry 値名前は Sadlib_AD_Webview_Cache_Timeout_Minutes です。ゼロを読むためにそれを修正して下さい (0)。それは HKEY_LOCAL_MACHINE \ソフトウェア\シスコシステムズに、株式会社\ICM\SystemSettings レジストリキーあります。デフォルトで、この値は 15 分に設定されます。この方法は、ICM 即刻 WebView が使用される各ユーザ ログオンのために、キャッシュ正しく構築され、使用されます。欠点はキャッシュ タイムアウトが 15 分に残っていた場合ログオンが遅いよりことです。

問題 2

WebView にアクセスした場合、HTTP 404 -エラーメッセージは受け取られます。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. C:\Program Files\New アトランタ\ServletExec ISAPI\webapps\デフォルト\デフォルト アプリケーション\WEB-INF に行き、web.xml が破損または欠落していないことを確認して下さい。
2. それが破損または欠落している場合、新しいファイルとそれを取り替えて下さい。
3. IIS およびジャガー サービスを再開して下さい。

ICM 7.5 : WebViewレポートを保存することが不可能

このエラーメッセージは Cisco ICM 7.5 が付いている WebViewレポートを保存することを試みる時受け取られます:

```
This feature is currently disabled because of problems identified with the configuration of the webview database
```

解決策

WebView DB のための ODBC 接続が正しいホスト名を指していることをこの問題を解決するために、確かめて下さい。

関連情報

- [Webview トレースおよびログ](#)
- [Webview トラブルシューティング](#)

- [Cisco ICM エラー 9934: リアルタイム フィード初期化できない](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)