



トラブルシューティングのヒント

この章の内容は、次の項目に関するトラブルシューティング情報です。

「ログ」 (P.10-4)

「サードパーティ ソフトウェア」 (P.10-5)

- 「信頼済みサイトに対するブラウザの設定」 (P.10-5)
- 「New Atlanta ServletExec の確認」 (P.10-6)
- 「デバッグ：サードパーティ ツールに対するオン/オフ」 (P.10-7)
- 「EAServer/Jaguar のインストールが失敗する」 (P.10-8)
- 「エラー 2221：現在のユーザセキュリティタイプの決定」 (P.10-9)
- 「Jaguar Admin パスワード変更後のエラー」 (P.10-10)
- 「エラー：IIS Admin サービスの設定」 (P.10-10)
- 「エラー：Windows スクリプティング ホストをインストールする必要がある」 (P.10-11)
- 「再起動後に Jaguar サーバの接続が失敗する」 (P.10-11)
- 「Jaguar サービスの確認」 (P.10-12)
- 「古いバージョンの EAServer/Jaguar の削除」 (P.10-13)
- 「サードパーティ ソフトウェアのライセンス」 (P.10-14)
- 「World Wide Publishing サービス：サービスの停止と WebView の再起動」 (P.10-15)

「インストールとログイン」 (P.10-16)

- 「ログイン後に Java コードが表示される」 (P.10-16)

- 「ユーザが **WebView** にログインできない」 (P.10-16)
 - 「ユーザは正しいユーザ名を入力しているか」 (P.10-16)
 - 「ユーザは **WebView** グループのメンバか」 (P.10-17)
 - 「**HTTP** エラー 403.4 が表示されているか」 (P.10-17)
 - 「空白のパスワードを使用しているか」 (P.10-17)
 - 「**IP** アドレスが変更されているか」 (P.10-18)
 - 「パスワードが期限切れになっているか、またはユーザ アカウントが無効になっているか」 (P.10-18)
 - 「**Jaguar** が正しく機能しているか」 (P.10-18)
- 「ログイン時の **WebView** データベース メッセージ」 (P.10-19)
- 「**WebView** ユーザがパスワードを変更できない」 (P.10-20)

「ジョブ スケジューラ」 (P.10-21)

- 「ジョブ スケジューラが機能しない」
 - 「ターミナル サービスがクライアント上で動作しているか」 (P.10-21)
 - 「ユーザはプリンタへアクセスできるか」 (P.10-21)
 - 「ユーザに最小権限があるか」 (P.10-21)
 - 「**ActiveX** が有効になっているか」 (P.10-22)
 - 「クライアント上でファースト ユーザ スイッチングが無効になっているか」 (P.10-22)
 - 「**Java** 仮想マシンがインストールおよび設定されているか」 (P.10-22)
 - 「ジョブがトリガーされるときにユーザがログインしているか」 (P.10-24)
 - 「**WebView** サーバが [信頼済みサイト] リストに追加されているか」 (P.10-24)
- 「ジョブ スケジューラの [File Not Found] メッセージ」 (P.10-24)
- 「ジョブ スケジューラをアップグレードしてもジョブが新しいサーバに移行しない」 (P.10-25)

「レポートとテンプレート」 (P.10-26)

- 「3000 行の制限」 (P.10-26)
- 「エージェント データがレポートに表示されない」 (P.10-26)
- 「ダイヤラ ポート ステータス リアルタイム レポートが空白」 (P.10-27)

- 「レポートの生成時に空白ページが表示される」 (P.10-28)
- 「レポート内の Caltype 項目」 (P.10-29)
- 「WebView テンプレートを選択しようとする際のエラー」 (P.10-29)
- 「Web サーバから情報を取得する際のエラー」 (P.10-29)
- 「レポート実行中のエラー」 (P.10-30)
- 「グラフィカル レポートが印刷されない」 (P.10-30)
- 「グラフィカル レポートが正しく機能しない」 (P.10-31)
- 「フランス語のレポートでヘッダーが切り捨てられる」 (P.10-31)
- 「履歴レポートが正しく機能しない」 (P.10-31)
 - 「履歴レポートが失敗する」 (P.10-32)
 - 「固定日付で保存した履歴レポートが正しく機能しない」 (P.10-33)
 - 「履歴レポートによってシステムが低速になる」 (P.10-34)
- 「ページが正しく表示されない」 (P.10-34)
- 「アップグレード後に個人レポートやお気に入りのレポートが表示されない」 (P.10-35)
- 「保存済みレポートが正しく機能しない」 (P.10-36)
- 「ICM レコードと WebView レポート間の時刻の差」 (P.10-36)

このガイドの次に示すセクションにも、インストールおよびメンテナンスに関するトラブルシューティング情報が記載されています。

- **WebView** インストールに関する問題が発生した場合は、第3章の「**WebView のインストールのトラブルシューティング**」を参照してください。
- ブラウザの設定については、「**Web ブラウザ**」(P.1-15)を参照してください。
- テンプレートについては、第7章「**テンプレートのメンテナンス**」を参照してください。

WebView アプリケーションに関するトラブルシューティングのヒントについては、**WebView** のオンライン ヘルプを参照してください。

カスタム テンプレートに関するトラブルシューティングのヒントについては、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

これらの手順に従っても問題が解決されない場合は、このガイドの「はじめに」に記載されているテクニカル サポートにお問い合わせください。

ログ

サードパーティ ツールのインストール時に記録されたエラーおよび情報については、次のログを参照してください。

WebView サードパーティ インストーラ :

C:\Temp\WVThirdPartyInstaller.log

JDK インストーラ : C:\Temp\jdk142Setup.log

New Atlanta ServletExec インストーラ : C:\Temp\NASEI.log

Sybase EAServer 5.0 インストーラ : C:\Temp\EAServer50.log

Sybase EAServer 5.1 インストーラ : C:\Temp\EAServer51.log

Sybase PowerBuilder VM 10 インストーラ : C:\Temp\pbvm10install.log

WebView アプリケーションの使用中に記録されたエラー、警告、および Java 例外については、次のログを参照してください。

New Atlanta ServletExec :

C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec.log

Sybase EAServer : C:\Program Files\Sybase\EAServer\bin\jaguar.log

ジョブ スケジューラの使用中に記録されたエラーおよび情報については、次のログを参照してください。

ジョブ スケジューラ : <SYSTEM32DIR>\JobScheduler.log

JobScheduler.log は、ジョブの実行がスケジュールされていたシステム上にあります。つまり、ジョブがクライアントに印刷または保存されるようにスケジュールされていた場合は、クライアント システム上にあります。ジョブが WebView サーバで印刷または保存されるようにスケジュールされていた場合は、WebView サーバ上にあります。

サードパーティ ソフトウェア

信頼済みサイトに対するブラウザの設定

新しいバージョンの Internet Explorer ではセキュリティ設定が強化されているため、WebView 機能の一部が正しく動作しない場合があります。たとえば、空白ページが表示されたり、ジョブ スケジューラやグラフィカル レポートで問題が発生することがあります。

これを解決するには、次の手順に従ってブラウザの [信頼済みサイト] リストに **WebView** サーバを追加します。

ステップ 1 ブラウザのメニューで [ツール] > [インターネット オプション] > [セキュリティ] の順に選択します。

ステップ 2 [信頼済みサイト] をクリックします。[サイト ...] をクリックします。

ステップ 3 [信頼済みサイト] ダイアログボックスで、WebView に対して次の URL を入力します。

```
http://<webview_server>
```

```
https://<webview_server>
```

ステップ 4 [追加] をクリックします。

ステップ 5 [OK] をクリックして設定を適用し、[信頼済みサイト] ダイアログボックスを閉じます。

ステップ 6 [セキュリティ] タブの [レベルのカスタマイズ] をクリックして、次の項目が有効になっていることを確認します。

- [署名済み ActiveX コントロールのダウンロード]
- [ActiveX コントロールとプラグインの実行]
- [スクリプトを実行しても安全だとマークされている ActiveX コントロールのスクリプトの実行]

■ サードパーティ ソフトウェア

ステップ 7 これらの設定がオンになっている場合は、[キャンセル] をクリックします。

これらの項目がオンになっていない場合はオンにし、[OK] をクリックして変更を確認します。

ステップ 8 [OK] をクリックしてツールを終了します。

New Atlanta ServletExec の確認

次の手順に従って、New Atlanta ServletExec が動作しているかどうかをテストします。

ステップ 1 WebView サーバ上のブラウザから <http://localhost/servletexec/admin> にナビゲートします。

ステップ 2 [ServletExec Administration login] ページで、ユーザ名として `admin` を入力します (パスワードは入力しません)。

ログインできる場合は、ServletExec が動作しています。

ServletExec が動作していない場合、ログインページは表示されません。

- ページが表示されない場合は、IIS Admin が動作していることと、World Wide Web Publishing サービスが起動していることを確認します。
- Internet Information Services Console でデフォルトの Web サイトが動作していることを確認します。
- ServletExec がインストールされていることを確認します。この確認は、[コントロール パネル] > [アプリケーションの追加と削除] の順に選択して行います。
- 空白の画面またはエラーが表示される場合は、`ServletExec.log` および `ServletExecNative.log` ファイルでさらに詳しいエラー メッセージを確認します。

- サードパーティ ツールのアンインストールや再インストールを検討します。「サードパーティ ソフトウェアのアンインストール」(P.2-10) を参照してください。
- ServletExec のトラブルシューティングに使用できる DBMon というユーティリティの詳細については、サーバにインストールされている New Atlanta のマニュアルを参照してください。

デバッグ：サードパーティ ツールに対するオン/オフ

ServletExec のデバッグをオン/オフに切り替えるには：

ステップ 1 次のファイルにナビゲートし、開きます。

```
c:\<icmroot>\web\webview\reporting\servlet\properties  
\adminui.properties
```

ステップ 2 キー WEBVIEW_DEBUG を次のように編集します。

- Debug On を true に設定します。
- Debug Off を false に設定します。

ステップ 3 IISAdmin サービスおよび W3SVC サービスを再起動して変更を有効にします。

EAServer/Jaguar のデバッグをオン/アップにするには：

ステップ 1 ファイル c:\<icmroot>\web\webview\utils\DebugOn.reg にナビゲートします。

ステップ 2 ファイルを右クリックして [編集] を選択します。

■ サードパーティ ソフトウェア

ステップ 3 "Debug"=dword:0000000x を変更します。設定は次のとおりです。

- x=1 は基本デバッグです。
- x=2 はより詳細なデバッグです。これは通常、必要となる最高レベルのデバッグです。
- x=3 は最も詳細なデバッグです。この設定では、ログが急速に増大します。レポート内のヘッダーのロックをトラブルシューティングする場合にだけ使用してください。

ステップ 4 DebugOn.reg を保存してファイルを閉じます。

ステップ 5 DebugOn.reg をダブルクリックし、レジストリに情報を追加するよう求められたら [はい] をクリックします。

ステップ 6 Jaguar サービスを再起動して変更内容を有効にします。

EAServer/Jaguar のデバッグをオフにするには：

ステップ 1 DebugOff.reg をダブルクリックし、レジストリに情報を追加するよう求められたら [はい] をクリックします。

ステップ 2 Jaguar サービスを再起動して変更内容を有効にします。

EAServer/Jaguar のインストールが失敗する

Jaguar サーバが起動できない場合、シスコシステムズでテストされていないカスタムの EAServer/Jaguar インストールを実行している可能性があります。WebView では、シスコ サードパーティ インストーラおよび ICM インストーラによって構成されている前提で EAServer をサポートしています。標準の構成を変更する必要がある場合は、シスコにお問い合わせください。

サポートされている構成に復元するには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1** EAServer/Jaguar をアンインストールするには、第 2 章の手順に従います。2-10 ページを参照してください。
 - ステップ 2** WebView をアンインストールするには、第 3 章の手順に従います。3-11 ページを参照してください。
 - ステップ 3** コンピュータを再起動します。
 - ステップ 4** サードパーティ ソフトウェアのインストールを再実行し、標準インストール オプションを選択します。2-6 ページを参照してください。
 - ステップ 5** ICM WebView ソフトウェアを再インストールします。
-



(注) このヒントは、System IPCC Enterprise の導入環境には適用されません。

エラー 2221 : 現在のユーザ セキュリティ タイプの決定

ディストリビュータ アドミン ワークステーションをインストールする際に、次のメッセージが表示されることがあります。

```
SEVERE: Error 2221 occurred while trying to determine the current user security type.
```

このメッセージは、アドミン ワークステーションがドメイン コントローラにコンタクトできないことを示します。アドミン ワークステーションがドメインに含まれていること、ドメイン管理者がログインしていること、ドメインが到達可能で起動していることを確認します。



(注) このヒントは、System IPCC Enterprise の導入環境には適用されません。

Jaguar Admin パスワード変更後のエラー

Jaguar Admin パスワードを変更する場合、WebView では、EAServer Manager の [Login] ダイアログボックスと jagconnection.properties ファイルの 2 箇所ですべてパスワードを変更する必要があります。

EAServer Manager のパスワードを変更して jagconnection.properties ファイルのパスワードを変更しない場合には、WebView を開こうとすると次のようなエラー メッセージが表示されます。

```
Error - LogonUser returned an error code = 1326
```

「Jaguar Admin パスワードの変更」(P.5-2) を参照してください。

エラー : IIS Admin サービスの設定

WebView のサードパーティ ソフトウェアのインストール中に、IIS Admin サービスが正しく設定されていないというエラー メッセージが表示されることがあります。

IIS Admin サービスの起動時に、IIS に保存されているアカウント情報はローカル SAM と同期されますが、COM+ アプリケーションは自動的に更新されません。その結果、プロセス外のアプリケーションに対するリクエストが失敗します。

この問題を解決するには、synciwam.vbs 管理スクリプトを実行して、IIS COM+ アプリケーションを正しいアイデンティティで更新します。

次の手順に従って同期を実行します。

-
- ステップ 1** <IIS インストール ドライブ:>/Inetpub/AdminScripts/synciwam.vbs にナビゲートします。
 - ステップ 2** synciwam.vbs を右クリックします。
 - ステップ 3** [コマンドプロンプトで開く] を選択します。
 - ステップ 4** コマンド ウィンドウが開き、synciwam.vbs スクリプトが実行されます。スクリプトが完了して閉じるまで待ちます。
-

エラー : Windows スクリプティング ホストをインストールする必要がある

サードパーティ ソフトウェアをインストールする際に、次のエラー メッセージが表示されることがあります。

```
The Windows Scripting Host must be installed. Download and run the installer from Microsoft: <<url>>.Setup will now abort.
```

Windows スクリプティング ホストとは、Windows コンピュータ上で Visual Basic スクリプト (VBScript) を実行するエンジンです。これは (特定の重要なタスクに VBScript を使用する) WebView サードパーティ インストーラの実行に必要です。

次の手順に従ってスクリプティング ホストをインストールします。

-
- ステップ 1** エラー メッセージで定義された URL にナビゲートし、ご使用のオペレーティング システムに適したインストーラをダウンロードしてください。
 - ステップ 2** ファイルをダウンロードしたフォルダにナビゲートし、ファイルを開いてインストールを開始し、すべてのデフォルトをそのまま使用します。
 - ステップ 3** インストールが完了したら、コンピュータを再起動して、WebView サードパーティ インストーラを実行します。
-

再起動後に Jaguar サーバの接続が失敗する

Windows の [サービス] コントロール パネルで Jaguar が再起動された後、断続的にポートを解放できないことがあります。

再起動後、Jaguar が動作しているようなのに、WebView ユーザがログインできない場合やレポートを実行できない場合は、次の手順に従って Jaguar をシャットダウンします。

-
- ステップ 1** コマンドプロンプトを開きます。
- ステップ 2** Program Files/Sybase/EAServer/bin フォルダに移動します。
- ステップ 3** jagtool shutdown コマンドを入力します。
- ステップ 4** Windows の [サービス] コントロール パネルを使用してサービス バックアップを開始します。
-

Jaguar サービスの確認

次の手順に従って、**Jaguar** サービスがインストールされ、開始していることを確認します。

-
- ステップ 1** [スタート] メニューから、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] の順に選択します。
- ステップ 2** [サービス] ダイアログボックスで、[Jaguar] が一覧に表示され（インストール済み）、[開始] になっていることを確認します。
- 開始されていない場合は、[Jaguar] を右クリックし、ポップアップの選択ボックスから [開始] オプションを選択します。
 - インストールされていない場合は、コマンドライン ウィンドウから次のコマンドを実行します。%JAGUAR%\bin\serverstart.bat -install 次に、上記の手順に従ってサービスを開始します。
-

古いバージョンの EAServer/Jaguar の削除

EAServer をインストールする場合は、クリーンな状態から始めることをお勧めします。EAServer (Jaguar) を上書きインストールしないでください。EAServer (Jaguar) を完全に削除するには、次の手順に従います。その後、セットアップを再実行してください。

-
- ステップ 1** 次の NT サービスを停止します。IISAdmin、Jaguar、Sybase EP Management Agent、sysam
- ステップ 2** 開いている [サービス] コントロールパネル ウィンドウをすべて閉じます。
- ステップ 3** [Jaguar CTS Jaguar] というタイトルのウィンドウをすべて閉じます。
- ステップ 4** 次のファイルを実行します。
c:\program files\sybase\CIMRepository-3_0_0\bin\stoprepository.bat
- ステップ 5** 次のファイルを実行します。
c:\Program Files\Sybase\AgentManager-3_0_0\bin\am_stop.bat
- ステップ 6** コマンドプロンプトから、次のコマンドを実行します。
%JAGUAR%\bin\serverstart.bat -remove
- ステップ 7** コマンドプロンプトから、次のコマンドを実行します。
c:\Program Files\Sybase\SYSAM-1_0\bin\installs.exe" -n sysam -r
- ステップ 8** コマンドプロンプトから、次のコマンドを実行します。
c:\Program Files\Sybase\shared-1_0\bin\sybjsvc.exe" -d -sn"Sybase EP Management Agent
- ステップ 9** c:\program files\sybase フォルダ全体を削除します。
- ステップ 10** c:\flexlm フォルダを削除します。
- ステップ 11** 次のレジストリ キーを削除します。HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Sybase

■ サードパーティ ソフトウェア

ステップ 12 次のレジストリ キーを削除します。

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Sybase, Inc

ステップ 13 次の環境変数を削除します。Jaguar, LM_LICENSE_FILE, SYBASE_SYSAM

ステップ 14 PATH および CLASSPATH 環境変数から sybase フォルダへの参照をすべて削除します。

ステップ 15 コンピュータを再起動します。

サードパーティ ソフトウェアのライセンス

シスコシステムズでは、New Atlanta ServletExec ISAPI 4.1 の 4-CPU ライセンスを配布し、自動インストールされるようにしています。WebView をインストールするサーバが 5 つ以上のプロセッサを搭載している場合は、5-CPU 以上のライセンスを New Atlanta から入手する必要があります。

4-CPU 以上の New Atlanta ライセンスをインストールするには、次の手順に従います。

ステップ 1 WebView のサードパーティ ソフトウェアをインストールします。第 2 章「サードパーティ ソフトウェアのインストール」を参照してください。

ステップ 2 WebView レポートング ソフトウェアをインストールします。第 3 章「WebView のインストール」を参照してください。

ステップ 3 New Atlanta からライセンスを取得します（まだ取得していない場合）。

ステップ 4 <NewAtlantaRoot>\ServletExec ISAPI\ServletExec
Data\servers.properties ファイルを開きます。<NewAtlantaRoot> は、New Atlanta がインストールされているディレクトリです（例：C:\Program Files\New Atlanta）。

ステップ 5 行 `servletexec.serial=<license_#>` を変更して、`<license_#>` が新規のライセンス番号になるようにします。

ステップ 6 ファイルを保存し、IIS Admin NT サービスを再起動して変更を有効にします。

World Wide Publishing サービス : サービスの停止と WebView の再起動

次のエラーが発生することがあります。World Wide Web Publishing サービスを停止すると WebView は停止しますが、Web Publishing を再起動しても WebView は回復しません。

このエラーは、World Wide Web Publishing サービスを停止して IIS Admin サービスを停止しない場合は New Atlanta がエラーでクラッシュするという、IIS 内の制約が原因で発生します。Web Publishing サービスを再起動しても、New Atlanta は起動しません。

これを解決するには、IIS Admin サービスを次の手順で再起動します。

ステップ 1 [スタート] ボタンから、[設定] > [コントロール パネル] > [管理ツール] > [サービス] の順に選択します。

ステップ 2 [サービス] ダイアログボックスのサービスのリストで、[IIS Admin Service] をダブルクリックします。

ステップ 3 [IIS Admin Service のプロパティ] ダイアログボックスで [開始] をクリックします。

[OK] をクリックして [サービス] ダイアログボックスを終了します。

インストールとログイン

通常のインストール時の問題についてのソリューションのチェックリストに関しては、「[WebView のインストールのトラブルシューティング](#)」(P.3-10)を参照してください。このセクションでは、比較的一般的ではない問題について説明します。

ログイン後に Java コードが表示される

WebView へのログイン時に WebView ウィンドウではなく Java コードが表示される場合は、New Atlanta ディレクトリからいくつかの WebView ファイルがなくなっている可能性があります。

この問題は、New Atlanta ServletExec をアンインストールした後で再インストールした場合に発生します。Servlet Exec をアンインストールしたときに、New Atlanta Servlet ディレクトリにあった WebView ファイルが削除されている可能性があります。

この問題を解決するには、New Atlanta Servlet を再インストールすることに加えて、ICM のセットアップを [Upgrade All] モードで再実行して、消失した WebView ファイルが再インストールされるようにします。

その後、WebView を実行して、正しく表示されることを確認してください。

それでも、WebView を開いたときに Java コードが表示される場合は、Cisco TAC にご連絡ください。

ユーザが WebView にログインできない

ユーザは正しいユーザ名を入力しているか

ユーザ名が「[ユーザ名](#)」(P.9-4)に記載されている認識可能な形式の 1 つで入力されていることを確認します。

<domain>\username という形式を使用して、WebView で誤ったドメインが想定されていないか確認します。

ユーザは WebView グループのメンバか

標準の Active Directory ツールまたは ICM Domain Manager ユーティリティを使用して、対象インスタンスに対してユーザがインスタンス、ファシリティ、またはルート レベルにおける WebView グループのメンバであることを確認します。

HTTP エラー 403.4 が表示されているか

SSL がセッション全体に対して有効になっており、ユーザがログインできない場合、または 403.4 HTTP エラーが表示されている場合は、URL で https プロトコルが使用されていることを確認します。

ICM のセットアップで [Full Session SSL Encryption] が有効になっている場合、WebView にログインするための URL には https プロトコルが含まれている必要があります。例：`https://<server>/<instance>`

同様に、WebView サーバを [信頼済みサイト] に追加する際には、https プロトコルを使用する必要があります。

SSL が有効になっているときに `http://<server>/<instance>` を入力すると、次のようなエラーメッセージが表示されます。

HTTP エラー 403.4

許可されていません: SSL が必要です。このエラーは SSL で保護されたページにアクセスしようとしていることを示します。このページを見る場合には、アドレスの先頭を "https://" と入力して SSL を有効にする必要があります。この問題が続く場合には、Web サーバーの管理者に問い合せてください。

SSL が有効になっていない場合に `https://<server>/<instance>` を入力すると、WebView によって自動的に `http://<server>/<instance>` にリダイレクトされます。エラーは表示されません。

空白のパスワードを使用しているか

空白のパスワードを持つ Active Directory ユーザを作成することは可能ですが、WebView へのログインではパスワードが必要となります。

空白のパスワードを持つユーザは、WebView にはアクセスできません。

IP アドレスが変更されているか

WebView サーバの IP アドレスが変更されている場合、WebView はマシン名で Jaguar にコンタクトできないため、ログイン接続に失敗し、Jaguar WatchDog により Jaguar が繰り返し再起動される可能性があります。

これを解決するには、次の手順に従って、WebView がサーバの外部 IP アドレスを使用して Jaguar に接続するように設定します。

ステップ 1 `jagconnection.properties` ファイルにナビゲートします。

このファイルは次の場所にあります。`%JAGUAR%\html\classes\com\cisco\atg\jagconnection.properties`。

ステップ 2 ファイルを開いて `JAGCONNECT_JAGUAR_SERVER` というキーを探します。デフォルトでは、これは空白に設定されています。

ステップ 3 このキーを (127.0.0.1 ではなく) マシンの外部 IP アドレスに設定します。

パスワードが期限切れになっているか、またはユーザアカウントが無効になっているか

Windows マシンにログインして、ユーザのパスワードおよびアカウントステータスがまだ有効であることを確認してください。

Jaguar が正しく機能しているか

「再起動後に Jaguar サーバの接続が失敗する」(P.10-11) を参照してください。

「Jaguar サービスの確認」(P.10-12) も参照してください。

ログイン時の WebView データベース メッセージ

WebView にログインする際に、次のメッセージの 1 つが表示されることがあります。

- WebView データベースが更新されていません。
- WebView データベースは更新されていますが、WebView アプリケーションが更新されていません。

これらのメッセージは、WebView アプリケーションのバージョンと WebView データベース スキーマのバージョンとの間にミスマッチがある場合に表示されます。

このミスマッチは、WebView データベースをホスティングしているアドミン ワークステーションがアップグレードされているにもかかわらず、WebView コンポーネントがアップグレードされていない場合、またはその逆の場合に発生します。

これらのメッセージのいずれかが表示された場合は、WebView データベースをホスティングしているディストリビュータ アドミン ワークステーションと WebView コンポーネントの両方が同じバージョンにアップグレードされていることを確認してください。「[WebViewVersion テーブル](#)」(P.4-10)を参照してください。

- WebView データベースに接続できません。保存済みレポート、お気に入り、およびジョブ スケジューラは使用できません。システム管理者に連絡してください。

このメッセージは、WebView データベースに接続できないとき（たとえば、データベース サーバが停止したり、SQL サーバが起動していない場合）に表示されます。このメッセージが表示された場合は、次のことを確認してください。

- WebView データベースをホスティングしているアドミン ワークステーションが動作しているか、また SQL サーバがそのアドミン ワークステーション上で動作しているか。
- WebView データベース (wvdb) がアドミン ワークステーション上に存在するか。
- WebView のインストール時に、WebView データベース ホスト名として正しいマシンが入力されているか。
- Jaguar ログに、WebView が SQL サーバから受信しているエラーに関する詳細が表示されているか。

WebView ユーザがパスワードを変更できない

WebView パスワードの変更や更新は、WebView 内では行えません。ICM ワークステーション上だけで変更やリセットができます。

ICM ユーザは、パスワード期限に関するドメインセキュリティ ポリシー設定について理解する必要があります。設定が「無期限 (never)」以外になっている場合、ICM ワークステーションにログインしない WebView ユーザは、パスワードを変更できないまま、パスワードの期限が切れている可能性があります。

WebView ユーザのパスワードが期限切れになった場合、そのユーザは ICM ワークステーションにログインするか、またはドメイン管理者にパスワードのリセットを依頼する必要があります。ドメインセキュリティ ポリシー設定が不明な場合は、ドメイン管理者にお問い合わせください。

ジョブスケジューラ

ジョブスケジューラが機能しない

ターミナル サービスがクライアント上で動作しているか

スケジュールされたジョブを実行するマシン上でターミナル サービスが動作していないことを確認してください。

ユーザはプリンタへアクセスできるか

ユーザがプリンタへアクセスできることを確認してください。

ユーザに最小権限があるか

ローカル システム アカウントに最小のローカル セキュリティ ポリシー特権があることを確認してください。

これを行うには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1** [設定] > [コントロールパネル] > [管理ツール] > [ローカルセキュリティポリシー] の順にクリックします。
- ステップ 2** 左のツリーで、[ローカル ポリシー] > [ユーザー権利の割り当て] にナビゲートします。
- ステップ 3** 右のペインで、次の各特権を見つけます。
- [オペレーティング システムの一部として機能]
 - [プロセスのメモリ クォータの増加]
 - [走査チェックのバイパス]
 - [トークン オブジェクトの作成]
 - [プロセス レベル トークンの置き換え]

■ ジョブスケジューラ

ステップ 4 手順 3 で列挙した特権のそれぞれに対して、次の操作を行います。

- 特権を右クリックし、[プロパティ] を選択します。
 - [追加] をクリックします。
 - ローカル マシンが特権の割り当て先として列挙されていない場合は、ローカル マシン アカウントを特権に追加して [OK] をクリックします。
-

ActiveX が有効になっているか

グラフィカル レポートを表示したり、WebView ジョブ スケジューラを使用するには、ブラウザの [セキュリティの設定] で、すべての ActiveX コントロールとプラグインを有効にする必要があります。

これらの設定が正しいことを確認する手順については、「[信頼済みサイトに対するブラウザの設定](#)」(P.10-5) を参照してください。

クライアント上でファースト ユーザ スイッチングが無効になっているか

スケジュールされたジョブを実行するマシン上で Fast User Switching (FUS; ファースト ユーザ スイッチング)が無効になっていることを確認してください。

Java 仮想マシンがインストールおよび設定されているか

グラフィカル レポートを表示したり WebView ジョブ スケジューラを使用するには、Sun JVM を正しくインストールおよび設定しておく必要があります。

Sun JVM が正しくインストールおよび設定されていることを確認するには、次の手順に従います。

ステップ 1 Internet Explorer を開きます。

ステップ 2 [ツール] > [インターネット オプション] の順にクリックします。

ステップ 3 [詳細設定] タブをクリックします。

ステップ 4 [Java (Sun)] カテゴリが表示されるまでスクロール ダウンします。

- このカテゴリが存在しない場合は、Sun JVM が正しくインストールおよび設定されていません。次に示す Sun JVM をインストールするための手順を参照してください。
- [Java (Sun)] カテゴリが表示される場合は、[<applet> に JRE v 1x.x を使用 (再起動が必要)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。オンになっていない場合はオンにし、コンピュータを再起動して、ジョブスケジューラおよびグラフィカル レポートに再度アクセスを試みてください。

Sun JVM をインストールするには、次の手順に従います。

ステップ 1 ブラウザで <http://java.sun.com> を表示します。

ステップ 2 J2SE v1.4.2_xx JRE の最新バージョンをダウンロードします。

ステップ 3 JRE をインストールします。

ステップ 4 メッセージが表示されたら、Internet Explorer 用の Java プラグインをインストールするオプションを選択します。

ステップ 5 インストールが完了したら、[ツール] > [インターネット オプション] の順にクリックします。

ステップ 6 [詳細設定] タブをクリックします。

ステップ 7 [Java (Sun)] カテゴリが表示されるまでスクロール ダウンします。

- このカテゴリが存在しない場合は、Sun JVM が正しくインストールおよび設定されていません。マシンを再起動する必要があるか、または Internet Explorer 用の Java プラグインをインストールするオプションを選択していなかった可能性があります。

■ ジョブスケジューラ

- [Java (Sun)] カテゴリが表示される場合は、[<applet> に JRE v 1x.x を使用 (再起動が必要)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。オンになっていない場合はオンにし、コンピュータを再起動します。

ジョブがトリガーされるときにユーザがログインしているか

ジョブの実行がスケジュールされている時間にユーザがログインしていることと、ログインしているユーザが 1 人だけであることを確認します。

ログインしているユーザが 1 人だけであることを確認するには、タスク マネージャを開いて [全ユーザーのプロセスを表示する] をクリックし、1 つの explorer.exe だけが実行されていることを確認します。

WebView サーバが [信頼済みサイト] リストに追加されているか

WebView サーバがブラウザの [信頼済みサイト] リストに追加されていない場合にも、ジョブ スケジューラが正しく機能しないことがあります。「[信頼済みサイトに対するブラウザの設定](#)」(P.10-5) を参照してください。

ジョブ スケジューラの [File Not Found] メッセージ

ジョブ スケジューラを使用してファイルに保存されているレポートを実行する場合、次のような [File Not Found] メッセージが表示されることがあります。

```
File Not found: c:\\icm\\e2\\aw\\sched\\SchedRep-665630630.csv (The system cannot find the path specified.)
```

(実際には、実行中のシステムに固有のメッセージが表示されます。)

この問題は、IUSR_<machine_name> ユーザが、スケジュールされたレポートがサーバ上でキューに入れられる temp ディレクトリを作成する権限を持っていない場合に発生します。

Microsoft オペレーティング システムのアカウント、IUSR_<machine_name> は、Guests グループのメンバであり、匿名の要求およびプロセス アカウントに対して IIS Admin サービスで使用されるものです。IUSR は IUSER と表記される場合もあり、Internet User を意味します。WebView ジョブ スケジューラでは、このアカウントを使用してジョブを処理します。

IUSR_<machine_name> ユーザに他の権限が明示的に与えられていない場合、このユーザは Everyone グループの権限で動作します。Everyone ユーザは、スケジューラされているジョブが格納される C:\icm\<instance_name>\aw\sched (ジョブ スケジューラ フォルダ) を作成するためのアクセス権を持っていない可能性があります。



(注)

IUSR_<machine_name> ユーザにジョブ スケジューラ フォルダを作成する権限を与えるとこの問題は解決しますが、c:\icm ディレクトリの内部で不正な権限を与えることで、さらに重大な問題が発生する可能性があります。

ICM のインストール環境でセキュリティを設定する方法については、『*Security Best Practices Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

ジョブスケジューラをアップグレードしてもジョブが新しいサーバに移行しない

顧客がテクノロジー リフレッシュ モデルを使用してリリース 7.0(0) にアップグレードした場合、WebView 画面上にスケジューラされたレポートが表示されても、そのレポートが実際にはサーバ上で実行されるようにスケジューラされていないことがあります。

スケジューラされたレポート ジョブを新しい WebView サーバに移動する手順については、『*ICM Upgrade Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

レポートとテンプレート

3000 行の制限

WebView レポートでは、最大 3000 行が表示されます。

WebView レポートを作成するときに、選択した項目および日付範囲によって 3000 行を超えるデータが返された場合、警告メッセージが表示されます。WebView によってレポートは生成されますが、データは 3000 行目で切り捨てられます。

要約カラムではレポート内に表示されるデータが正しく追加されますが、レポートに表示される特定グループ内のデータは、そのグループのデータベース内にあるデータのすべてではない可能性があります。

この制限を回避するには、項目を制限するか、レポートの日付範囲を短くします。また、より高レベルで集約するカスタム レポートを作成することも可能です。

エージェント データがレポートに表示されない

特定のペリフェラルから特定のリアルタイム ディストリビュータへのエージェント データの流れを有効にするまで、レポート内にエージェント データは表示されません。

次の手順に従って、エージェント データを有効にします。

-
- ステップ 1** ICM コンフィギュレーション マネージャで、[スタート] > [プログラム] > [ICM Admin Workstation] > [Configuration Manager] > [Peripherals] > [PG Explorer] の順に開きます。
 - ステップ 2** [PG Explorer] で、エージェントが割り当てられているペリフェラルを選択します。

ステップ 3 [Peripheral] タブを選択します。

- クライアントタイプを確認します。
ペリフェラルのクライアントタイプが CallManager または Soft ACD の場合は、[Peripheral] タブで [Default desk settings] を選択する必要があります。その他のタイプの場合は、この手順を省略します。
- エージェントのデスク設定を確認します。
エージェントのデスク設定は、ICM データベースに定義されている IPCC エージェントの電話または PC 画面の設定です。その他のタイプのエージェントの設定は ACD に定義されています。
選択リストのオプションが [NONE] だけの場合は、デスク設定を作成する必要があります。デスク設定を作成するには、ICM コンフィギュレーションマネージャの Agent Desk Settings List ツールを使用します。

ステップ 4 [Agent Distribution] タブを選択します。

エージェント ディストリビューションとは、特定のペリフェラルから特定のリアルタイム ディストリビュータへのエージェント データの流れです。

- [Enable agent reporting] を選択します。
- 必要なエージェント ディストリビューション エントリをすべて入力します。

エージェント リアルタイム レポートが表示していないときは、すべてのエージェント リアルタイム データのディストリビュータへの流れを停止できます。

ダイヤラ ポート ステータス リアルタイム レポートが空白

シスコ アウトバウンド オプションのダイヤラ ポート リアルタイム レポート (dialpr01) が WebView で常に空白になっている場合は、次のことを確認してください。

- ディストリビュータ アドミン ワークステーション上のデータベース内に Dialer_Port_Real_Time テーブルが存在し、データを含んでいるか。

- Cisco ICM ブレンディッド エージェントで次のレジストリ キーはどのように設定されているか。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,
Inc.\ICM\

```

RTPortFeedDisable の Dialer レジストリ エントリは、ステータス メッセージが Campaign Manager に送信されるかどうかを制御します。デフォルトでは、このオプションは true に設定され、ステータス メッセージは送信されません。このデフォルトの目的は、ダイヤラとセントラル コントローラとの間の使用帯域幅を最小限にすることです。

このキー設定は動的です。RTPortFeedDisable の値が 0 に設定されると、WebView のダイヤラ ポート リアルタイム レポートには、アウトバウンド オプションのダイヤラごとに各電話回線の現在のステータスが表示されるようになります。

レポートの生成時に空白ページが表示される

レポートの実行時に WebView によって空白ページが返される場合は、1 つ以上のブラウザ設定を変更する必要があることがあります。

- **信頼済みサイト**

WebView レポートが Windows 2003 サーバ上にインストールされている場合は、次の手順に従って WebView サーバが信頼済みサイトとして追加されていることを確認します。「[信頼済みサイトに対するブラウザの設定](#)」(P.10-5) を参照してください。

- **HTTP エラー メッセージの簡易表示**

エラー メッセージのテキストをマスクするようにブラウザが設定されている場合にも、空白ページが表示されることがあります。

「[WebView サーバ エラー メッセージの表示確認](#)」(P.1-18) に記載された手順に従って、空白ページではなくエラー メッセージが表示されるようにしてください。

レポート内の Caltype 項目

適切なコール タイプだけがユーザに表示されるようにするには：

- コンフィギュレーション マネージャで、ユーザをカスタマーに関連付けて、そのカスタマーのコール タイプだけがユーザに表示されるようにします。
リリース 7.0 で Active Directory を使用する場合、WebView ユーザを User List ツールに追加する必要はありません。ただし、特定のカスタマーに関連付けられたコール タイプだけを表示できるようにユーザを制限するには、そのユーザを User List ツールに追加して、適切なカスタマーに関連付ける必要があります。
- 複数のカスタマーを持つサービス プロバイダーの場合、`ENABLE_CALTYP_CUSTOMER_FILTER` の `adminui.properties` をデフォルト (`FALSE`) から `TRUE` に変更します。こうすることで、各カスタマーがすべてのコール タイプを表示することを回避できます。

WebView テンプレートを選択しようとする際のエラー

Jaguar をアンインストールすると、Jaguar ファイルが削除され、さらに Jaguar ディレクトリにインストールされている WebView ファイルもすべて削除されます。その後、Jaguar を再インストールし、WebView を実行してテンプレートを選択しようとする、次のようなエラー メッセージが表示されることがあります。

```
org.omg.CORBA.OBJECT_NOT_EXIST: minor code: 0 completed: No
```

ICM のセットアップを [Upgrade All] モードで再実行して、なくなっている WebView ファイルが再インストールされるようにします。

Web サーバから情報を取得する際のエラー

このエラーは、Jaguar が項目ページ上でキャッシュ ファイルを作成しようとする際にタイムアウトになると発生します。

```
There was an error while retrieving information from the Web Server.  
Please try again and contact your WebView administrator for further  
details.
```

可能なソリューションは次のとおりです。

- レポートを再度実行します。
- レポートに対して選択する項目数を減らします。
- WebView サーバ (Jaguar) または ICM アドミン ワークステーション データベース (あるいはその両方) における負荷がより少ない状態で再実行します。

レポート実行中のエラー

レポートの実行中にエラーが発生しました。再度試行してください。詳細については、WebView 管理者に連絡してください。

このようなメッセージは、クエリーまたはその他の未知のファクタによる SQL エラーです。データのないレポートが表示され、このエラーが表示されます。詳細については、Jaguar.log および NewAtlanta.log を参照してください。

このエラーを解決するには、レポートを再度実行してください。

グラフィカル レポートが印刷されない

オペレーティング システムが Windows XP SP2 および Windows 2003 SP1 の場合、グラフィカル レポートを印刷するようにスケジュールするとエラーが発生することがあります。

これを解決するには、アクティブ コンテンツを許可するようにブラウザのインターネット オプションを変更します。

-
- ステップ 1** ブラウザのメニューで [ツール] > [インターネット オプション] の順に選択します。
 - ステップ 2** [詳細設定] タブをクリックします。
 - ステップ 3** [セキュリティ] オプションまでスクロールします。
 - ステップ 4** [マイ コンピュータのファイルでのアクティブ コンテンツの実行を許可する] チェックボックスをオンにします。
-

グラフィカル レポートが正しく機能しない

この場合、考えられる理由は 2 つあります。これらの理由とソリューションは、ジョブ スケジューラおよびグラフィカル レポートに該当します。

「ActiveX が有効になっているか」

グラフィカル レポートを表示したり、WebView ジョブ スケジューラを使用するには、ブラウザの [セキュリティの設定] で、すべての ActiveX コントロールとプラグインを有効にする必要があります。

ActiveX コントロールを有効にする手順については、[10-22 ページ](#)を参照してください。

「Java 仮想マシンがインストールおよび設定されているか」

グラフィカル レポートを表示したり WebView ジョブ スケジューラを使用するには、Sun JVM をクライアントにインストールし、正しく設定しておく必要があります。

Java 仮想マシンのインストールについては、[10-22 ページ](#)を参照してください。

フランス語のレポートでヘッダーが切り捨てられる

WebView がフランス語にローカライズされている場合、レポートのヘッダーが切り捨てられているときは、ブラウザでより小さいテキスト サイズを選択してください（[表示] > [文字のサイズ]）。

履歴レポートが正しく機能しない

このセクションでは、履歴レポートについて発生する可能性のある問題をいくつか示します。

履歴レポートが失敗する

この場合の理由は次のとおりです。

RAM が少なすぎないか。

New Atlanta ServletExec で Java 仮想マシンに割り当てられているメモリ (RAM) の設定が少なすぎる場合、サイズの大きいレポートが失敗する可能性があります。通常のレポートの使用には、デフォルト設定で十分です。この設定が少なすぎると、ブラウザでメモリ不足のエラーになり、ServletExec ログでエラーになることがあります。

デフォルトで割り当てられている最小設定は 32 MB (32,768 KB) です。最大は 256 MB です。

この設定を確認および変更するには、サーバから [ServletExec Administration] ページを開きます。このページは <http://localhost/servlet/admin> にあります。

TEMPDB が十分に大きいか。

サイズの大きい履歴レポートによってデータが返されない場合は、tempdb データベースが、クエリーによる要求に対応できるほど大きくない可能性があります。

tempdb とは、一時テーブルや一時的なストアードプロシージャを格納するために SQL サーバで使用されるシステム データベースです。これは SQL サーバのインストール時に作成されます。デフォルトでは、初期サイズ 50 MB、最大 2 GB、自動拡張がオンに設定されています。

コンタクトセンターの業務として、多数の項目に対して月次および年次履歴レポートを実行する必要がある場合は、tempdb の初期サイズを増やすことを検討してください。

ICMDBA ツールを使用して tempdb のサイズを変更する方法については、『*ICM Administration Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

固定日付で保存した履歴レポートが正しく機能しない

固定日付範囲の履歴レポートを正常に生成した後、レポートを保存し、再度実行した場合に、次のような状況になることがあります。

- データが返されない。
- レポートの上部にある日付範囲が 1900 代の年になっているか、月と日が逆になっている。

この問題は、Jaguar サービスのログオン ユーザ アカウントで誤った短い日付形式が使用されている場合に発生します。Jaguar では、各地域の設定にかかわらず、m/d/yyyy の形式を使用する必要があります。この形式が変更されている場合、Jaguar では WebView データベースが正しく解釈されません。

この値を確認して正しく設定するには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1** WebView サーバで、サービス コントロール パネルを開いて、Jaguar サービスのログオン アカウントを記録します。これは %DOMAIN%\jag%HOSTNAME% の形式である必要があります。
 - ステップ 2** ドメイン ユーティリティを使用して、Jaguar ユーザのパスワードを既知の値に設定します。
 - ステップ 3** WebView サーバで、カレント ユーザをログオフし、Jaguar ユーザアカウントでログインします。
 - ステップ 4** [スタート] > [コントロール パネル] > [地域と言語のオプション] の順にクリックします。
 - ステップ 5** [地域オプション] で、[短い形式] を m/d/yyyy に設定します。[OK] をクリックしてログオフします。
 - ステップ 6** 通常のユーザアカウントで WebView サーバに再度ログインし、固定日付で保存した履歴レポートを正常に実行できるようになっていることを確認してください。
-

履歴レポートによってシステムが低速になる

サイズの大きい履歴レポートを作成する場合、データの量によっては、通常より時間がかかることがあります。また、履歴レポートの数が多い場合は、リアルタイムレポートの同時作成も低速になることがあります。

ジョブスケジューラを使用して、夜間またはシステム使用率が低い時間帯にサイズの大きい履歴レポートを作成します。

ページが正しく表示されない

WebView によって生成されるページ上に、Java エラーや ServletExec ではページに書き込めないエラーなどが表示されることがあります。また、誤りがあるテキスト文字列、欠落があるページ、誤った形式のページ（たとえば、グラフィックがなくなっていたり、色が間違っているページ）が表示されることもあります。

このようなページの表示エラーを解決するには、いくつかの方法があります。

- World Wide Publishing サービスが動作していることを確認します。
- ICM のセットアップを [Upgrade All] モードで再実行して、なくなっている WebView ファイルが再インストールされるようにします。
- **コンパイルされたページを削除します。**

ServletExec ではページがコンパイルされてから表示されるため、最後にコンパイルされた後で変更されているファイルがある場合には、新しいページと古いページが混ざって表示されることがあります。

コンパイルされたページを削除することで、この問題を解決します（この場合、ServletExec によってすべてのページが強制的に再コンパイルされます）。

コンパイルされたページを削除するには、次の操作を行います。

- 次のフォルダ全体を削除します。

```
C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec  
Data\default\default-app\pagecompile.
```

- ブラウザを閉じて、レポートを再度実行します。

- **WebView サーバを信頼済みサイトに追加します。**

WebView サーバがブラウザの [信頼済みサイト] リストに追加されていない場合にも、ページが正しく表示されないことがあります。「[信頼済みサイトに対するブラウザの設定](#)」(P.10-5) を参照してください。

アップグレード後に個人レポートやお気に入りのレポートが表示されない

アップグレード中に Active Directory に正しく移行されていないユーザには、WebView で個人レポートやお気に入りのレポートが表示されないことがあります。

Active Directory で作成された各オブジェクトには、globally unique identifier (GUID; グローバル固有識別子) が割り当てられます。AD で作成されたユーザには、アドミン ワークステーション データベースの USER_GROUP テーブル内に UserGuid レコードがあります。このアドミン ワークステーション データベース内の UserGuid は、WebView データベース内のテーブル (t_Report、t_UserPreferences、t_PrintJobs テーブルなど) にデータを入力します。

したがって、この問題を解決するには、次の操作を行います。

- ユーザを Active Directory に追加します。
- Domain Conversion ユーティリティを使用して、ユーザをアドミン ワークステーション データベースにインポートします。
- wvusersync ユーティリティを実行して、アドミン ワークステーション データベースと WebView データベースを同期させます。



(注) このユーティリティでは統合認証を使用してデータベースに接続するので、ユーティリティを起動するユーザは両方のデータベースへのアクセス権を持っている必要があります。

次の手順に従って wvsync を実行します。

ステップ 1 WebView データベースがあるディストリビュータアドミンワークステーション上の <icm>\web\webview\wvdb ディレクトリにナビゲートします。

ステップ 2 wvusersync.bat を見つけて実行します。

出力が日時スタンプとともに c:\temp\wvusersync.log に付加されます。

保存済みレポートが正しく機能しない

レポート ユーザが保存済みレポートにアクセスできない場合、保存済みレポートがカスタム テンプレートに基づいて作成されていた場合には、カスタム テンプレートの名前が変更されている可能性があります。

保存済みレポートがシスコ テンプレートに基づいて作成されていて、WebView をアップグレードした場合には、そのテンプレートが削除されているか、別のレポート カテゴリに移動されている可能性があります。

このような状況では、レポート ユーザは、名前が変更されたテンプレートまたは再配置されたテンプレートに基づいて、新しい保存済みレポートを作成する必要があります。



(注)

この問題は、リリース 4.6.2 からのアップグレードに特有のものです。リリース 5.0、6.0、または 7.0 のテンプレートは削除されていません。

ICM レコードと WebView レポート間の時刻の差

WebView レポートの時刻が ICM レコードとは異なる可能性があります。

この問題は、次のような理由で発生することがあります。

- ディストリビュータ AW と ICM セントラル コントロール上のシステムの時刻が同期していない。
- Windows Time サービスが有効になっていない。

詳細については、「[WebView AW の時刻同期の確認](#)」(P.6-3) を参照してください。