

Falha alcançar os Moldes históricos no WebView

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento explica o seguinte Mensagem de Erro e a solução para que a falha alcance os templates histórico de WebView em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM):

```
Error. The server encountered an unexpected condition
which prevented it from fulfilling the request.
(Check ServletExec.log for error messages)
```

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco WebView

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do ICM 4.6.x de Cisco e mais tarde
- Cisco WebView

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Quando você selecionar o **tipo de chamada: Os moldes** > o **Molde histórico**, e clique em **seguida** no WebView, esta Mensagem de Erro aparece:

```
Error. The server encountered an unexpected condition which prevented  
it from fulfilling the request. (Check ServletExec.log for error messages)
```

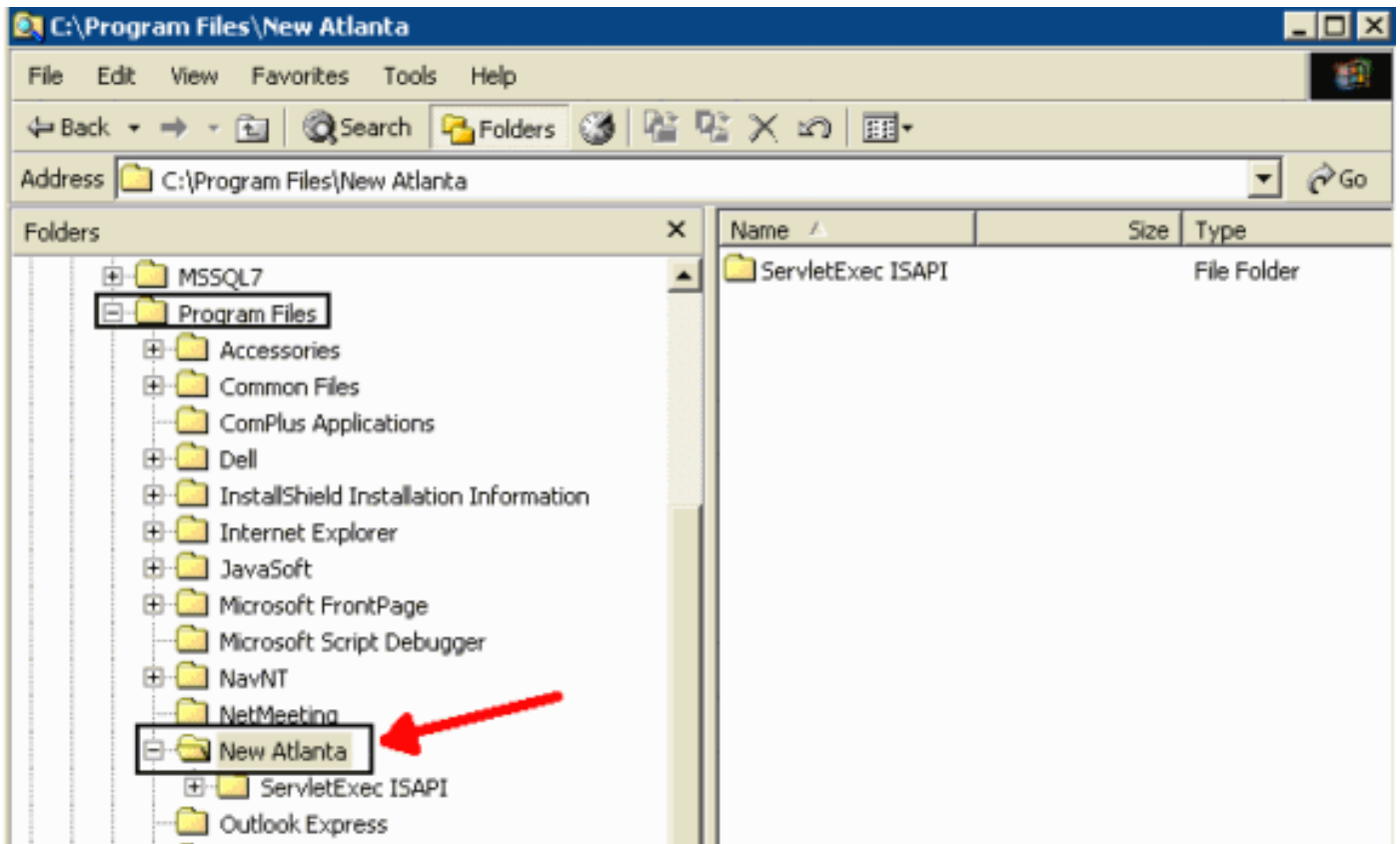
Examine ServletExec.log **correspondente**. # arquivo que reside em c:\Program Files\New Atlanta \ diretório de ServletExec ISAPI **para este Mensagem de Erro**:

```
Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] ServletExec: caught exception -  
  java.io.FileNotFoundException: C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec  
  ISAPI\Servlets\pagecompile\_webview\_ReportNewDateTime_xjsp.java  
  (Access is denied)  
[Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] java.io.FileNotFoundException: C:\Program Files\  
  New Atlanta\ServletExec ISAPI\Servlets\pagecompile\_webview\  
  _ReportNewDateTime_xjsp.java (Access is denied)  
[Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] at java.io.FileOutputStream.open(Native  
  Method)
```

Note: # adicionado a ServletExec.log.x é um número, que indique a versão do log.

Note: Você deve determinar a movimentação em que \ arquivos de programa \ Atlanta \ diretório de ServletExec ISAPI novos reside. Você pode usar o explorador de Microsoft Windows para fazer assim que (veja [figura 1](#)). Normalmente, este diretório reside na movimentação de c:\.

Figura 1 – Determine a movimentação em que o ServletExec ISAPI reside

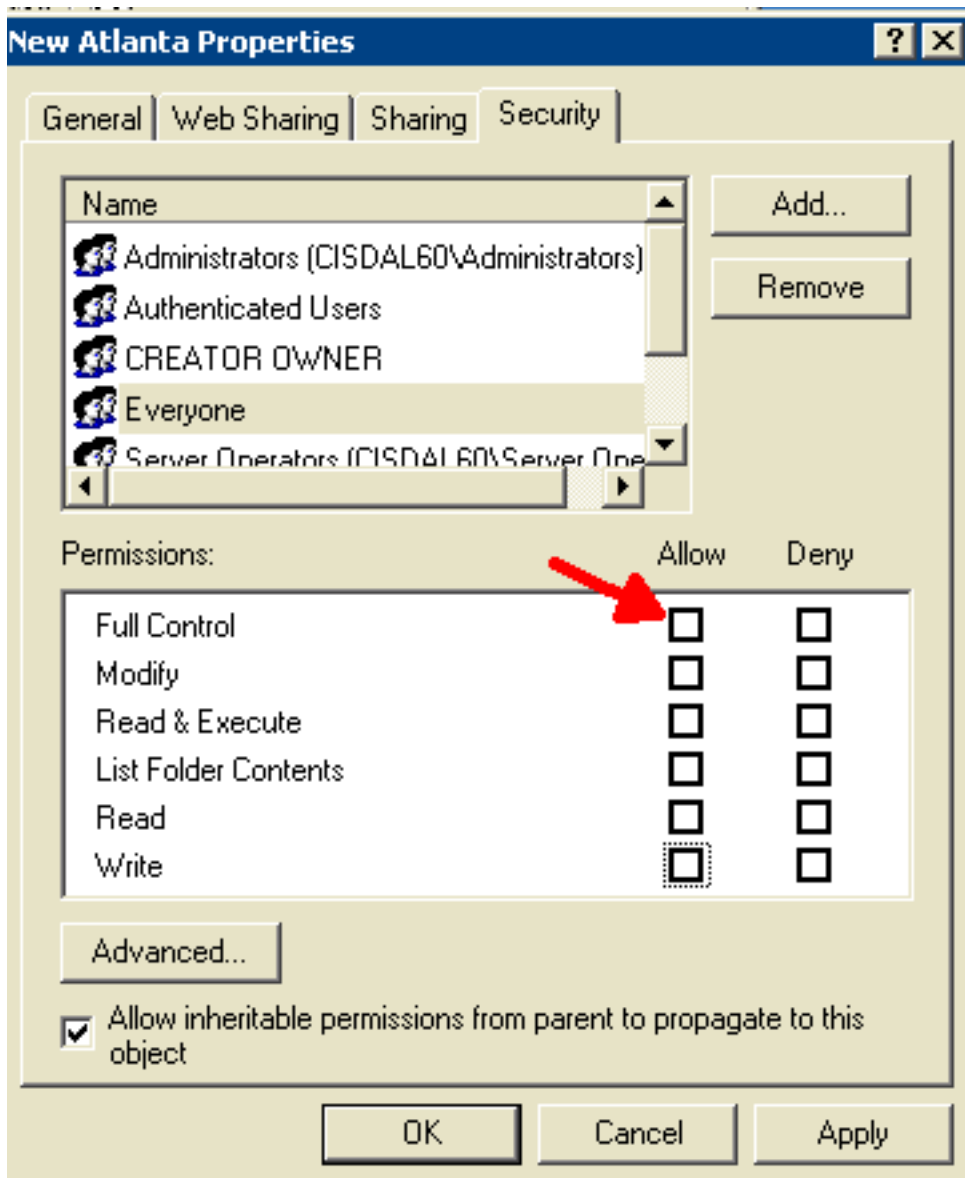


Solução

O Mensagem de Erro em `ServletExec.log`, indica que o acesso ao diretório Atlanta de `c:\Program Files\New` está negado.

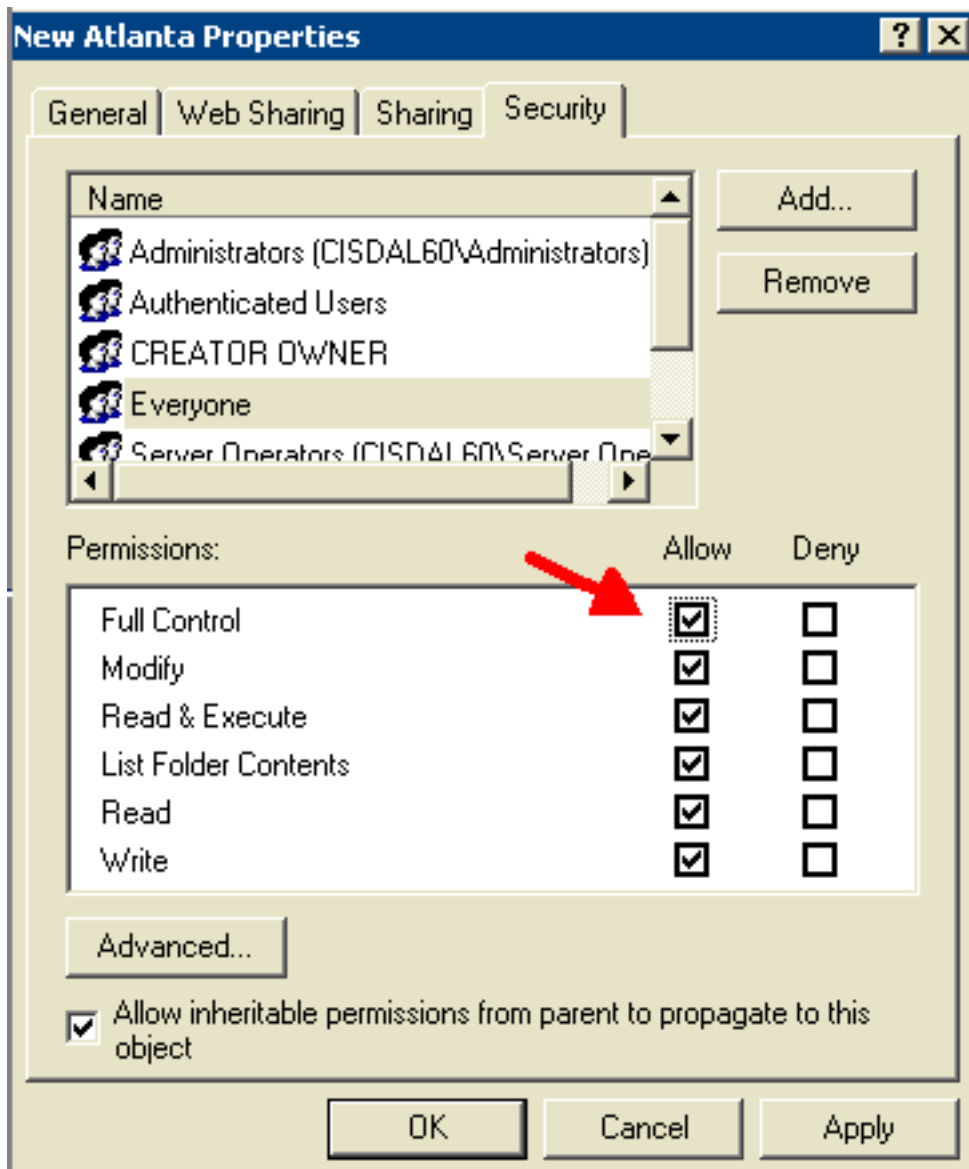
A permissão alcançar o diretório Atlanta novo para todos não é permitida (veja [figura 2](#)). Esta é a causa de raiz da edição.

Figura 2 – Nenhuma permissões alcançar o diretório Atlanta novo



A fim resolver esta edição, você deve alterar as permissões para **todos**. Termine estas etapas a fim mudar as permissões para que **todos** alcance o **diretório Atlanta novo**:

1. Clicar com o botão direito **Atlanta nova**.
2. Selecione **propriedades do** menu de atalho. A caixa de diálogo nova das propriedades de Atlanta aparece.
3. Selecione a guia Security (Segurança).
4. Selecione **todos na** seção do **nome**.
5. **Nas permissões:** a seção, clica a caixa de verificação **reservar** para o **controle total** de modo que **todos** possa agora alcançar o **diretório Atlanta novo** (veja [figura 3](#)).**Figura 3 – Controle total de Grant a todos para alcançar o diretório Atlanta novo**



6. Clique em Apply. Depois que você termina este procedimento, o problema é resolvido.

Problema

Esta mensagem de erro de java é recebida ao tentar alcançar o WebView:

```
Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] ServletExec: caught exception -  
java.io.FileNotFoundException: C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec  
ISAPI\Servlets\pagecompile\_webview\_ReportNewDateTime_xjsp.java  
(Access is denied)  
[Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] java.io.FileNotFoundException: C:\Program Files\  
New Atlanta\ServletExec ISAPI\Servlets\pagecompile\_webview\  
_ReportNewDateTime_xjsp.java (Access is denied)  
[Thu Nov 20 17:16:05 AST 2003] at java.io.FileOutputStream.open(Native  
Method)
```

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Abra IE8.
2. Abra opções de internet do menu das ferramentas.

3. Do tab geral, clique **línguas**.
4. Adicionar o [en-US] ou os outros ajustes da língua do [xx-XX].
5. Mova o [en-US] para a parte superior da lista da língua.
6. Click **OK**.

Se estas etapas precedentes não fixam a edição, tente estas etapas:

1. Vá ao **Iniciar > Executar > Regedit**.
2. Adicionar esta chave de registro no HKEY_CURRENT_USER \ software \ Microsoft \ internet explorer \ cano principal:

Registry Key : TabProcGrowth: DWord Value : 0.

3. Reinicie o IE. Para mais informação, refira a identificação de bug Cisco [CSCtf29922](#) ([clientes registrados somente](#)).

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)