

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Descrição do sintoma](#)

[Explicação](#)

[Solução](#)

[Erro do WebView HTTP 401.1](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

O WebView II é um programa do software com base em navegador que seja usado para ver relatórios de um server. Os relatórios podem mostrar o tempo real ou dados de sistema históricos. Este documento descreve como pesquisar defeitos o Mensagem de Erro, “HTTP 500: Erro de servidor interno”, quando você lançar relatórios webview.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Segurança de Microsoft Windows nt/2000
- Microsoft Internet Information Server (IIS)

### Componentes Utilizados

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

- Versões do ICM 4.5.x e 4.6.x de Cisco
- Microsoft Windows NT e Windows 2000
- Microsoft IIS 4.0 e 5.0

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.

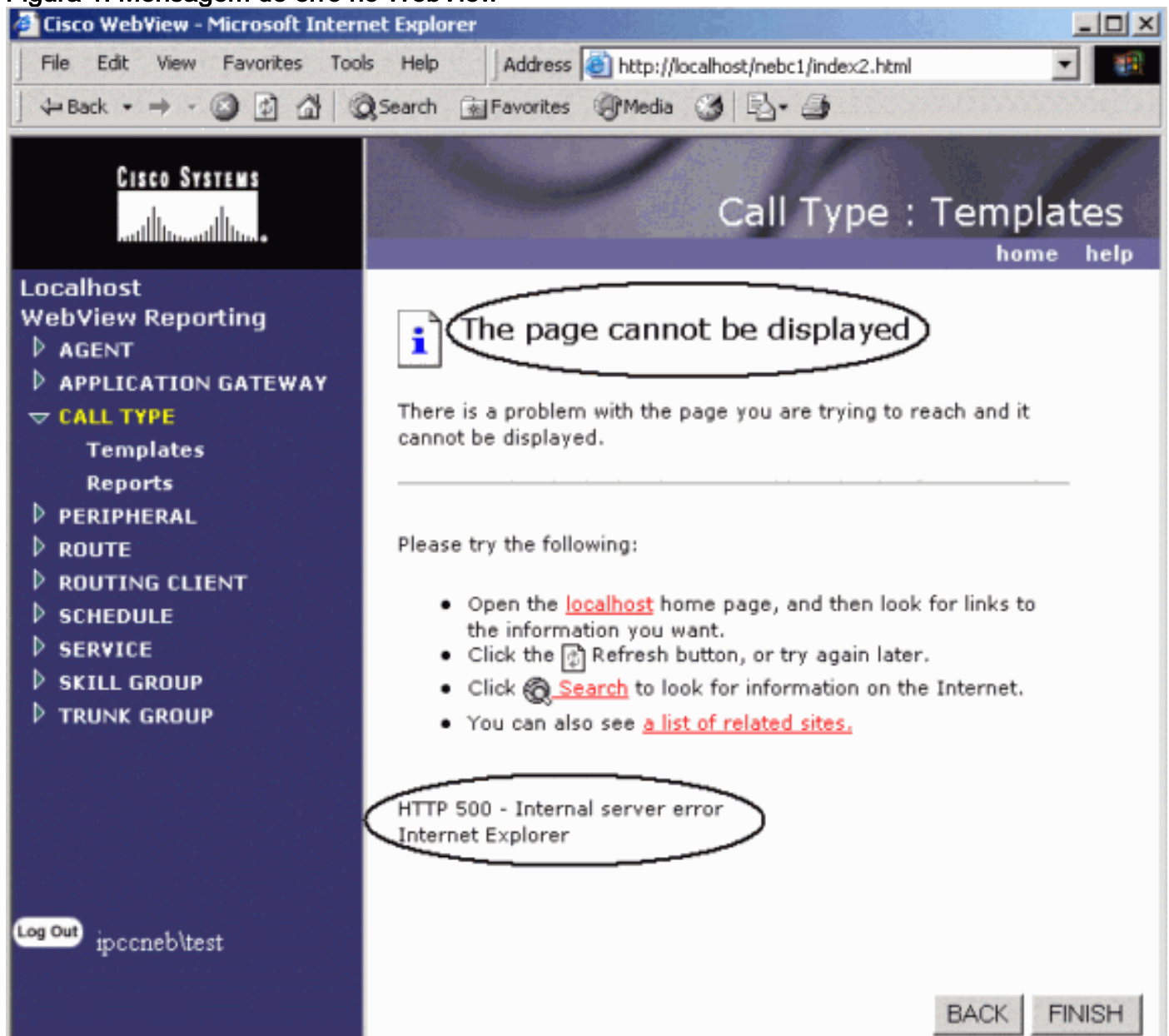
## Convenções

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

## Descrição do sintoma

No WebView II que relata o menu, quando você clica sobre qualquer categoria do relatório no painel esquerdo do navegador, você deve receber uma lista de relatórios disponíveis para a categoria selecionada. Em lugar de, “a página não pode ser indicada” e? HTTP 500 - Erro de servidor interno? os Mensagens de Erro aparecem, segundo as indicações de [figura 1](#).

Figura 1: Mensagem de erro no WebView



Este sintoma não pôde aparecer para todos os usuários do WebView II.

## Explicação

O WebView II usa o servlet do ServletExec de NewAtlanta de encaixe para que o IIS gere uma lista de artigos disponíveis para um relatório específico. A pasta ServletExec ISAPI é ficada situada geralmente em `c:\Program Files\New Atlanta \ diretório`.

Se os usuários determinados e os grupos não estiveram concedidos suficientes permissões de segurança do sistema de arquivos de Microsoft Windows NT (NTFS), recuperar artigos do relatório falha, muito provavelmente com o erro de HTTP 500. Se você usa o NTFS, permissões para o diretório de ServletExec ISAPI e seus sub-diretórios, devem ter o acesso de leitura e gravação a estes diretórios. Porque ServletExec/ISAPI é executado como parte do processo IIS, é executado como um usuário diferente em horas diferentes.

## Solução

Estes grupos precisam de ser concedidos a permissão do **controle total** ao diretório de ServletExec ISAPI e a seus sub-diretórios:

- **Usuários de sistema**
- **Usuários autenticados**

Este usuário precisa de ser concedido o **controle total** ao diretório de ServletExec ISAPI e a seus sub-diretórios:

- **IUSR\_<server-name>** (usuário criado pelo IIS usado para traçar usuários anônimos)

## Erro do WebView HTTP 401.1

### Problema

Depois que você instala correções de programa MS em todos os sistemas ICM, do WebView os trabalhos já não e retornam este erro:

### Solução

Esta edição pôde ocorrer se os IUSR esclarecem a autenticação IIS são atribuídos como um membro do grupo local dos convidados em vez dos usuários. A fim resolver esta edição, mude a membrasia do clube da conta IUSR do grupo dos **CONVIDADOS**, e adicionar-la ao grupo **USER**.

## Informações Relacionadas

- [Erro: "No Items Available, Not Authorized To View"](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)