

# Por que alguns usuários do WebView são tidos o problema que vê relatórios IPCC?

## Índice

### [Introdução](#)

[Por que alguns usuários do WebView têm o problema que vê relatórios IPCC?](#)

[Quando eu seleciono os relatórios IPCC, eu recebo o Mensagem de Erro de `AWICRRoot` do erro do acesso do registro. Como eu resolvo esse problema?](#)

[Os relatórios webview mostram um Mensagem de Erro quando são abertos no internet explorer 8.0. Como resolvo esse problema?](#)

[O server de aplicativo WebView não reconhece inícios de uma sessão válidos. Diz todos que seu início de uma sessão é inválido. Como resolvo esse problema?](#)

[Eu não posso entrar dentro a Webview e eu recebo o Mensagem de Erro `inválido da tentativa do nome de usuário ou da senha outra vez`. Como resolvo esse problema?](#)

[Um código de motivo 108 não é definido mas um agente mostra um código de motivo de 108 ao falar. Que são os códigos de motivo genéricos?](#)

### [Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) e/ou de Cisco IP Contact Center (IPCC), os usuários do WebView podem gerar relatórios de atividade de chamada em áreas específicas do sistema de distribuição de chamada. Este documento discute algumas perguntas mais frequentes sobre o WebView.

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

## Q. Por que alguns usuários do WebView têm o problema que vê relatórios IPCC?

A. Se os usuários do WebView são incapazes de ver relatórios IPCC, há três razões possíveis. As razões são:

1. Nome de usuário e senha
2. Cache de navegador
3. Cookies de navegador

Alguns usuários de Cisco ICM que foram atribuído um nome de usuário de WebView válido e a senha pode usar o WebView para executar, para ver, e alterar relatórios. O nome de usuário e a senha são diferenciando maiúsculas e minúsculas. WebView do acesso de usuários através do Microsoft Internet explorer ou do Netscape Navigator. Abra a URL para o WebView, e incorpore o nome de usuário e a senha quando alertado.

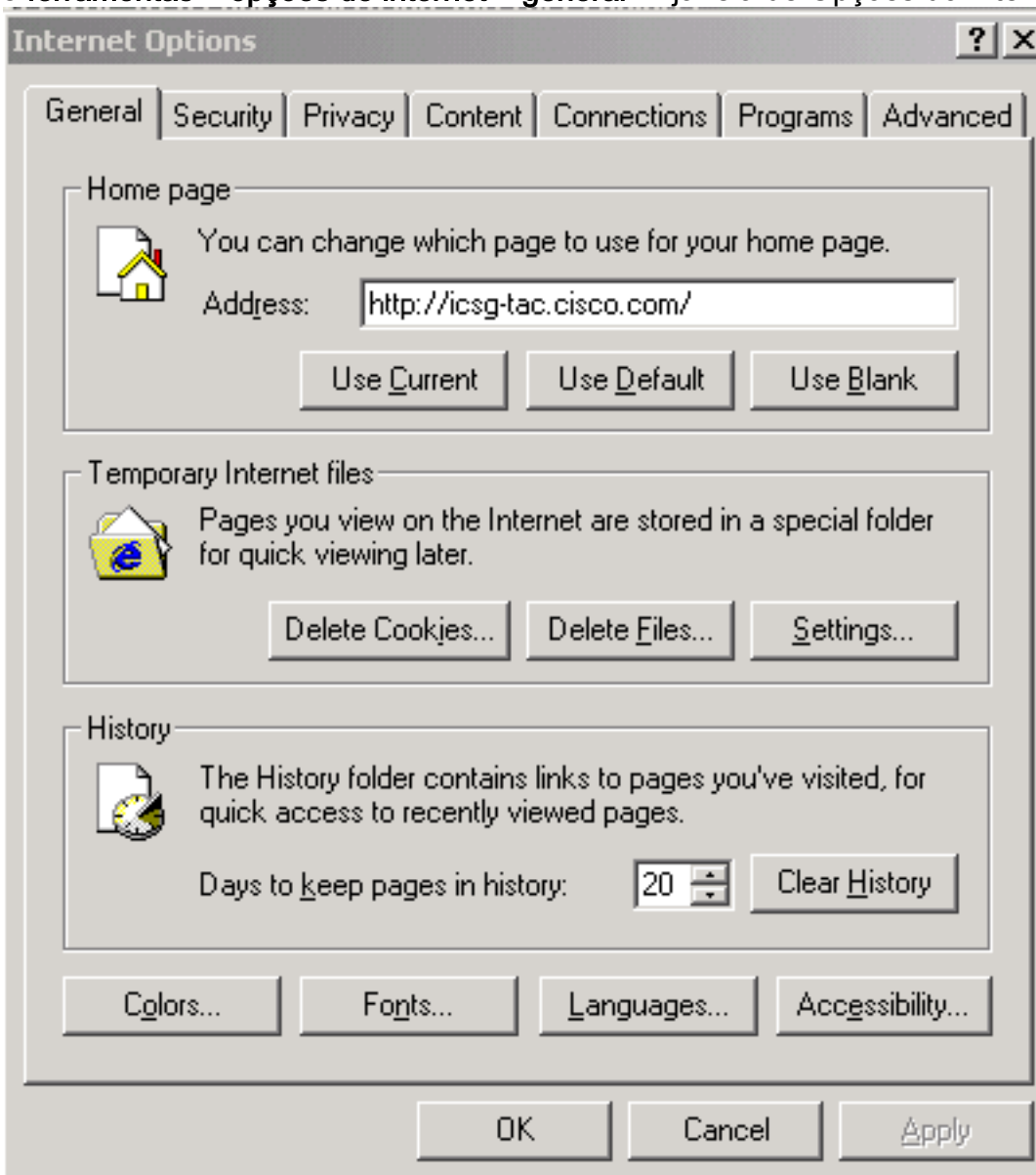
Embora Microsoft Internet explorer e esconderijos e história periodicamente claros do Netscape

Navegador. Em algumas situações extremas, um usuário do WebView pode ter que cancelar o esconderijo para ver relatórios de Webview IPCC.

O WebView usa alguns Cookie para controlar páginas. Em particular, um Cookie é usado para recordar mesmo se um usuário quer ver o IPCC ou os relatórios padrão. Este Cookie é ajustado cada vez que o usuário muda a gota-para baixo na versão do ICM 4.6.2 de Cisco ou a caixa de seleção na versão do ICM 5.0 de Cisco que pergunta que relatórios você quer ver na página dos moldes. Assim, deve sempre ser o caso que se os conjuntos de usuário que a gota-para baixo ou a caixa de seleção, o Cookie estão atualizadas e você podem considerar os relatórios você quer.

Em algumas situações extremas, um usuário do WebView pode ter que suprimir de Cookie para ver relatórios do WebView IPCC. Termine estas etapas para suprimir de Cookie no Microsoft Internet explorer:

1. Selecione **ferramentas > opções de internet > general**. A janela de Opções do Internet

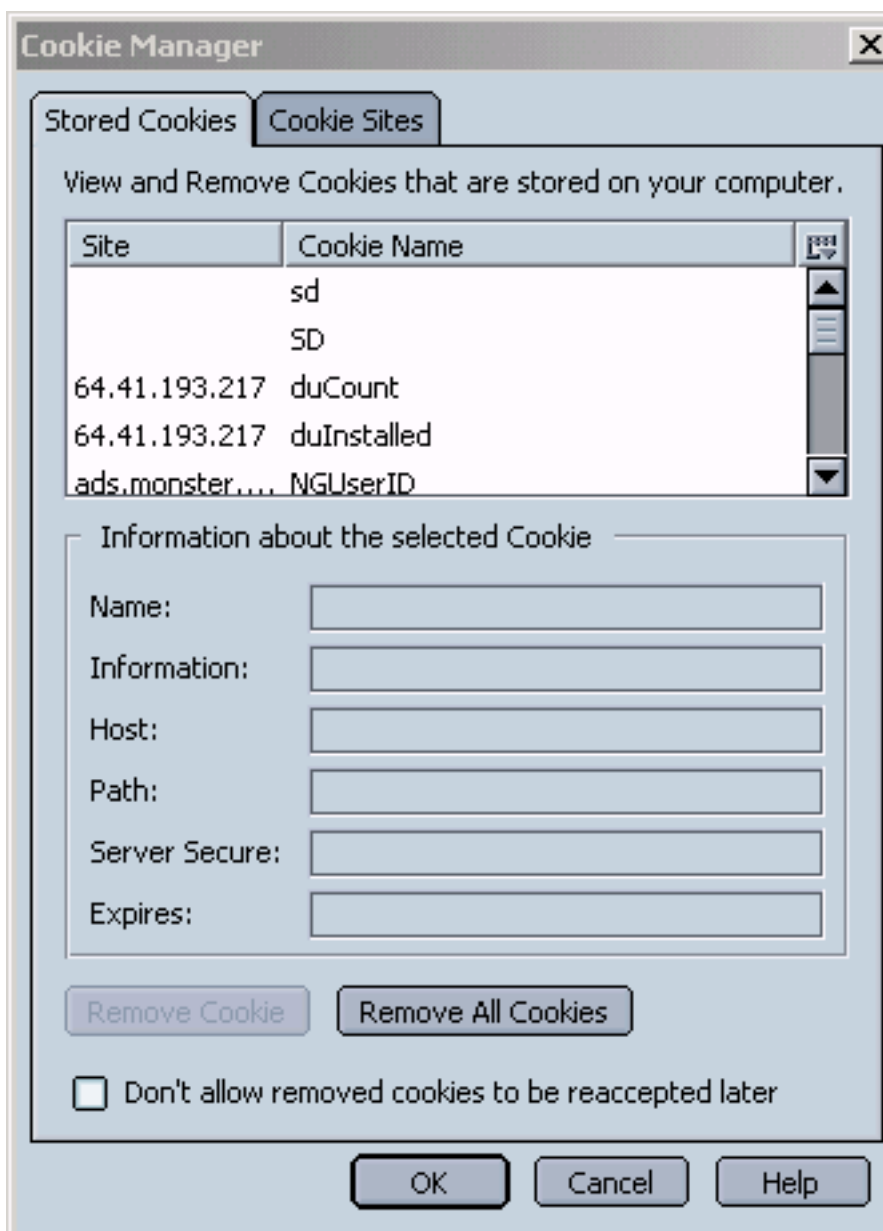


aparece.

2. **Cookie da supressão do clique** na seção de arquivos de Internet temporário.

Termine estas etapas para suprimir de Cookie no Netscape Navigator:

1. **As ferramentas > o gerenciador de cookies seletos > controlam cookies armazenado**. O indicador do Gerenciador de Cookies



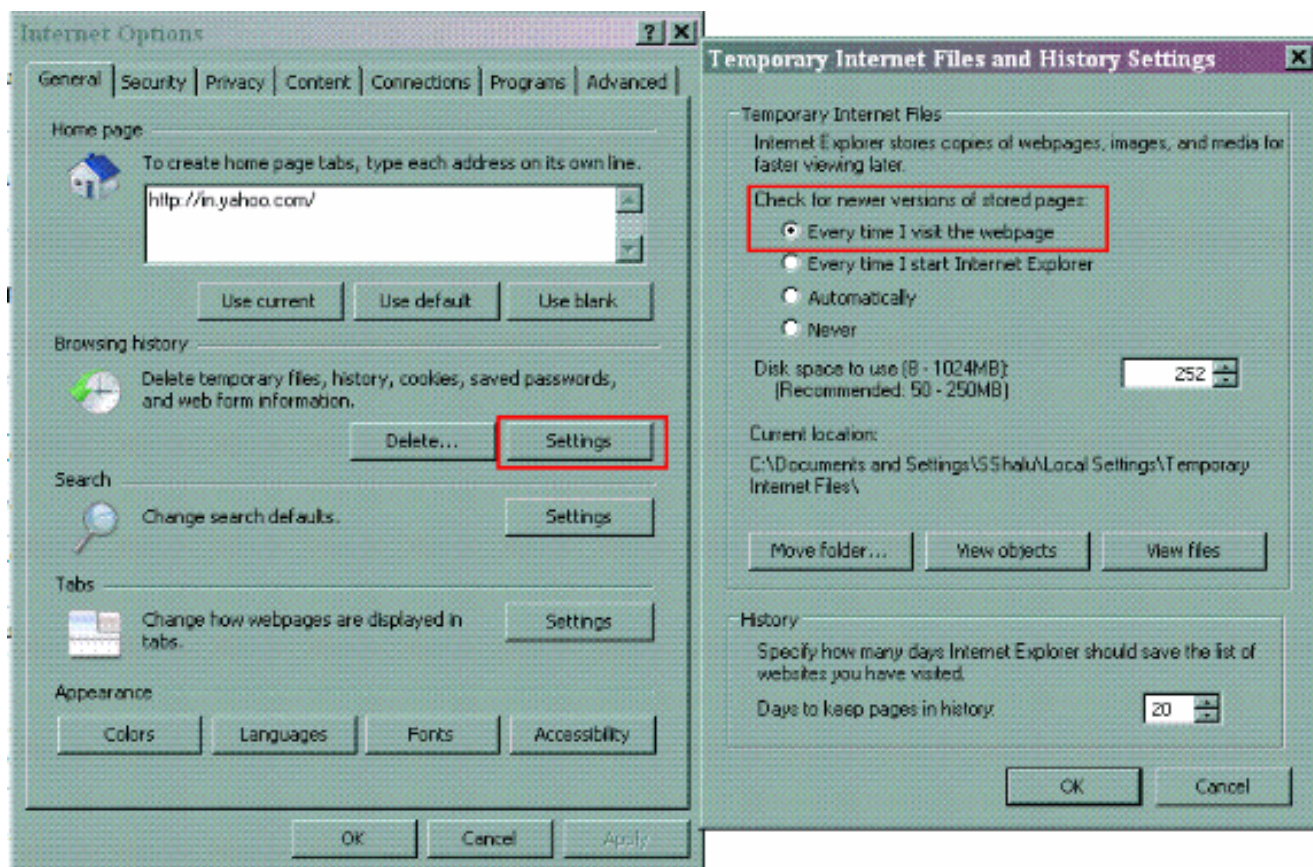
aparece.

2. O clique **remove todos os Cookie**.
3. Clique em **OK**.

**Q. Quando eu seleciono os relatórios IPCC, eu recebo o Mensagem de Erro de `AWICRRoot` do erro do acesso do registro. Como eu resolvo esse problema?**

A. Quando você escolhe relatórios IPCC, se você recebe o Mensagem de Erro de `AWicrroot` `H_Key_local_Machine` do erro do acesso do registro, você precisa de mudar a história da consultação no internet explorer. Execute estas etapas:

1. Abra seu navegador, por exemplo, internet explorer, e escolha **ferramentas > opções de internet > história da consultação**.
2. Clique **ajustes**. Sob a **verificação para umas versões mais novas de páginas armazenadas**, escolha **cada vez que eu visito o Web page** e clique a **aprovação**. O clique **aplica-se e aprova-se**.
3. Cancele o esconderijo e reabra o navegador.



**Q. Os relatórios webview mostram um Mensagem de Erro quando são abertos no internet explorer 8.0. Como resolvo esse problema?**

A. Refira o [hardware e a especificação do software do sistema para Cisco unificou a empresa ICM/centro de contato & a liberação hospedada 7.5\(x\)](#) para obter mais informações sobre do apoio e da compatibilidade de Microsoft IE 8.0 com versões do WebView UCCE 7.5.7 e 8.0(1).

Termine estas etapas a fim permitir que o IE 8.0 trabalhe com versões UCCE entre 7.x e 7.5.7.

1. Escolha o **Iniciar > Executar > Regedit**.
2. Adicionar esta chave de registro. Registry Path :  
`HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main.`  
 Registry Key : `TabProcGrowth: DWord`  
 Value : `0`
3. Depois que você adiciona esta chave de registro, reinicie o IE e teste os relatórios webview. Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsy89990](#) ([clientes registrados somente](#)).

**Q. O server de aplicativo WebView não reconhece inícios de uma sessão válidos. Diz todos que seu início de uma sessão é inválido. Como resolvo esse problema?**

A. A situação descrita aqui é um problema conhecido e um comportamento esperado.

De UCCE (ICM) libere 7.2.x e mais cedo, lá são algumas edições quando você tenta entrar com corte/. Em lugar de você deve sempre entrar e usar o corte traseiro apropriado \ e não a barra/.

O WebView tem seu próprio esconderijo para seus usuários. Assim durante a autenticação para usuários, o WebView procura seu esconderijo para ver se os usuários estão presente. Se sim, os

usuários são autenticados ou não são autenticados. Este esconderijo do WebView é nivelado cada 15 minutos e reconstruído outra vez. Se o usuário tenta por acaso entrar com /, quando o esconderijo está sendo construído, o processo inteiro de construção do esconderijo é falhado.

Daqui nenhum usuário esta presente no esconderijo e em todos os usuários que tentam entrar a falha, mesmo os usuários que são membros reais do grupo de segurança do WebView ou da instalação. O usuário tem que esperar 15 minutos até que o esconderijo lave e reconstruído ou puderem **reiniciar serviços IIS** em qualquer momento do tempo dentro de 15 minutos, de modo que a construção do esconderijo comece outra vez. Se o esconderijo é construído com sucesso, a seguir após a construção do esconderijo se o usuário tenta entrar com /, o usuário então pode ser autenticado ou não pode ser igualmente. Esta edição ocorre em uma maneira esporádica. Mas os outros usuários são autenticados se a construção do esconderijo é apropriada.

Termine uma destas ações alternativas a fim evitar todas estas edições:

1. Use somente o **username** a fim entrar.
2. Use o **<domain\_name> \ <username>** a fim entrar. Nunca use /.

**Q. Eu não posso entrar dentro a Webview e eu recebo o Mensagem de Erro *inválido da tentativa do nome de usuário ou da senha outra vez*. Como resolvo esse problema?**

A. A situação descrita aqui é um problema conhecido e é documentada na identificação de bug Cisco [CSCtb25696](#) ([clientes registrados somente](#)). Termine estas etapas a fim resolver a edição.

1. Reinicie os serviços a saber **Jaguar, Apache Tomcat, e IIS de Webview**.
2. Após alguma hora a edição é resolvida no seus próprias.

**Q. Um código de motivo 108 não é definido mas um agente mostra um código de motivo de 108 ao falar. Que são os códigos de motivo genéricos?**

A. A referência do molde de Webview diz que se não definido lhe indica 0. códigos de motivo é um código recebido do peripheral que indica a razão para a última mudança de estado do agente. Se não definido, isto indica 0.

**Nota:** Os ajustes da mesa CTIOS do agente e as configurações de registro CTIOS precisam de ser configurados a fim indicar o código de motivo. Você pode fazer este na ferramenta da lista das configurações de agente de desktop do gerente da configuração de ICM. Escolha a caixa de verificação do **detalhe do evento do agente** no PG Explorer do gerente da configuração de ICM a fim permitir o relatório do código de motivo.

## Informações Relacionadas

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