

Usuário incapaz de gerar o relatório no WebView

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Erro: Não há nenhum artigo disponível](#)

[Solução](#)

[Erro: Você foi para fora registrado devido à inatividade](#)

[Solução](#)

[Erro: O server encontrou uma circunstância inesperada que o impedisse do fulfilling o pedido](#)

[Soluções](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[O WebView de Cisco ICM não trabalha](#)

[Solução](#)

[Erro: inclua não obtêm o expedidor para: /webview/reportstyle.css](#)

[Solução](#)

[Erro HTTP 404](#)

[Problemas](#)

[ICM 7.5: Incapaz de salvar os relatórios webview](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

O WebView é uma ferramenta de relatório e monitoramento de script baseada em Web que faz parte da linha de produtos Cisco Intelligent Contact Management (ICM). O WebView permite outros computadores com acesso à Web e o nome de usuário apropriado/senha para usar o servidor webview de Cisco ICM para gerar relatórios ICM e roteamento de chamada do monitor passa pelo processo de script no tempo real.

Este documento descreve como pesquisar defeitos as edições que ocorrem quando um usuário tenta recolher um relatório do sistema do WebView.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco WebView

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na versão do ICM 7.5.1.0 de Cisco.

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.

Erro: Não há nenhum artigo disponível

Quando um usuário tenta puxar os relatórios do tipo de chamada e do grupo de habilidades, esta Mensagem de Erro está recebida:

```
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
```

Solução

Use esta solução a fim resolver o problema:

1. Verifique os arquivos de registro de **ServletExec.log** e de **Jaguar.log**.
2. Dos arquivos de registro, verificação se o usuário está entrando como um agente do supervisor ou como um usuário normal. Os agentes do supervisor podem somente executar relatórios do agente pelo projeto. **Nota:** O primeiro início de uma sessão ao WebView é um início de uma sessão do domínio e não é diferenciando maiúsculas e minúsculas. Contudo, o usuário - a identificação e a senha estão autenticadas contra o base de dados sql quando o usuário escolhe gerar um relatório. Neste caso, o usuário - a identificação é diferenciando maiúsculas e minúsculas e deve ser lowercase.
3. Se o usuário entrou como um **agente do supervisor**, e, se um usuário do supervisor tenta executar um relatório a não ser uns relatórios do agente para sua equipe, gerará o erro.
4. A fim resolver a edição, adicionar o usuário como um usuário do WebView normal em vez de um usuário do supervisor, e o início de uma sessão.

Erro: Você foi para fora registrado devido à inatividade

Quando você tenta puxar um relatório para a atividade do agente usando o internet explorer 8 do

navegador, esta Mensagem de Erro está recebido:

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

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsy89990](#) ([clientes registrados somente](#)). Refira este erro para todo o reparo disponível.

Solução

Execute estas etapas a fim resolver a edição:

1. Abra o Iniciar > Executar, e incorpore o **regedit**.
2. Vá ao **HKEY_CURRENT_USER \ software \ Microsoft \ Internet Explorer \ cano principal**.
3. Ajuste **TabProcGrowth: DWord = 0**.

Erro: O server encontrou uma circunstância inesperada que o impedisse do fulfilling o pedido

Ao tentar criar um relatório com o WebView, este erro aparece:

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

Soluções

A fim resolver esta edição, tente uma destas soluções:

Solução 1

Este erro pode resultar quando a língua no navegador é diferente do que aquela no WebView. A fim mudar o ajuste da língua no navegador, execute estas etapas:

1. Abra o navegador e escolha **ferramentas > opções de internet**.
2. No tab geral, clique **línguas** para abrir a caixa de diálogo da preferência da língua.
3. Clique em **Add**.
4. Rolo a fim escolher o **inglês**.
5. Clique a **APROVAÇÃO** para retornar à caixa de diálogo da preferência da língua.
6. Use os botões do movimento Up/Move para baixo a fim mover a língua que você adicionou à parte superior da lista.
7. Clique em **OK**.

Solução 2

Adicionar estas linhas para sua língua no upper-case no **<drive>: \ icm \ Web \ webview \ relatório \ arquivo servidor webview do servlet \ wwLocale.properties**:

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

Ou

Adicionar a língua no navegador usando o `definedoption` do usuário e adicionar a língua manualmente na caixa baixa (EN-nós).

O WebView de Cisco ICM não trabalha

Quando um usuário tentar entrar à página do WebView, ao nome de usuário inválido ou à senha. Tentativa outra vez. é exibida.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. _certificar que mesmo nome de usuário e senha que você usar para registrar domínio que você usar quando você registrar ICM Admin Workstation (AW) ou AW.
2. Certifique-se de que o usuário é parte do grupo do WebView a níveis de **Cisco_Root**, de **facilidade**, e de **exemplo**.
3. Reinicie Jaguar, o Apache Tomcat e os serviços IIS.

Erro: inclua não obtêm o expedidor para: /webview/reportstyle.css

Na versão do ICM 7.5.1, os usuários não podem gerar relatórios em indicadores do WebView e deste Mensagem de Erro:

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

Solução

Este Mensagem de Erro indica a falha de instalação de alguma ferramenta da terceira parte. O único método corretivo é desinstalar e reinstalar então. Esta lista fornece a ordem apropriada para a desinstalação e a reinstalação:

1. Desinstale as versões de manutenção e traga o sistema à liberação 7.x.
2. Remova/desinstalar o componente do WebView.
3. Ferramentas da 3ª parte do desinstalar.
4. Instale ferramentas da 3ª parte.
5. Adicionar/instale o componente do WebView.
6. Teste os relatórios webview na liberação da base 7.x.
7. Instale a versão de manutenção e teste os relatórios webview na liberação 7.x.x.

Execute estas etapas:

1. Pare os serviços ICM.
2. Pare estes serviços de Windows do > serviços do **Iniciar > Ferramentas Administrativas**:JaguarIIS e WWWAgente de gerenciamento de Sybase EPsysam
3. Remova todas as versões de manutenção e traga o sistema para liberar 7.5.1.
4. Execute o instalador ICM do CD e desmarcar a caixa a fim remover o componente do WebView.

5. Desinstale todos os aplicativos de terceiros do > Add do **começo** > dos **ajustes** > do **Control Panel** ou remova os programas.
6. Suprima do dobrador inteiro de **c:\program files\Sybase**.
7. Suprima da chave de registro **HKEY_LOCAL_MACHINE \ software \ Sybase**.
8. Suprima do **HKEY_LOCAL_MACHINE \ software \ Sybase**, chave de registro **Inc**.
9. Remova estes variáveis de ambiente: **JaguarLM_LICENSE_FILESYBASE_SYSAM**
10. Remova todas as referências aos dobradores de Sybase dos variáveis de ambiente **PATH** e **CLASSPATH**.
11. Remova todo o **pbvm80.dlls** do dobrador de **C:\Windows\system32**.
12. Cancele o esconderijo e navegue a estes dois diretórios: **[DRIVE]: \ ICM \ Web \ WebView \ relatório** - suprima de todos os dobradores que começam com um relevo (ex. **_admin**) no diretório do relatório. **[DRIVE]: \ Arquivos de programa \ Atlanta \ ServletExec novos ISAPI \ servlet \ compilação de página** - supressão tudo contido dentro do diretório de **pagecompile**.
13. Procure o sistema por estes arquivos e suprima d se encontrado: **libjeas.dlllibjcc.dll**
14. Reinicie o computador.
15. Supressão e dobradores SDK deixados de **C:**.
16. Instale ferramentas da terceira parte lançando a instalação do CD das ferramentas da 3ª parte.
17. A repartição após a terceira parte que as ferramentas instalam está completa.
18. Execute esta verificação antes que você instale o **WebView**: Abra o comando prompt e emita as **Javas - comando version**. Verifique que está indicando a versão correta ou apoiada das **Javas**.
19. Execute o instalador **ICM** do CD e instale o **WebView**.
20. Reinicialize o servidor.
21. Teste os relatórios **webview** na liberação da base **7.x**.
22. Instale a versão de manutenção e teste os relatórios **webview** na liberação **7.x.x**.

Erro HTTP 404

Esta seção contém problemas em relação aos `Mensagens de Erro HTTP 404`.

Problemas

Problema 1

Incapaz de consultar ao **WebView** URL e ao navegador retorna um `erro HTTP 404` - a página não pode ser `Mensagem de Erro` encontrado. Também, as mostras do log do `ServletExec`:

```
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.
```

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsm35233](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

Como uma ação alternativa, ajuste o intervalo do esconderijo do **WebView** AD (aos 0) minutos

zero. O nome do valor de registro é Sadlib_AD_Webview_Cache_Timeout_Minutes. Altere-o para ler zero (0). É ficado situado no **HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM ** chave de registro de **SystemSettings**. À revelia, este valor é ajustado a 15 minutos. Esta maneira, para cada USER-fazer logon, apesar de que o WebView imediato ICM é usado, o esconderijo é construída e usada corretamente. O inconveniente é que os fazer logon serão mais lentos do que se o intervalo do esconderijo foi deixado em 15 minutos.

Problema 2

Ao alcançar o WebView, o HTTP 404 - o arquivo ou o Mensagem de Erro não encontrado do diretório são recebidos.

Solução

Conclua estas etapas para resolver o problema:

1. Vá a **C:\Program Files\New Atlanta \ ServletExec ISAPI \ webapps \ padrão \ APP \ WEB-INF** e verifique que web.xml não está corrompido ou faltar.
2. Se é corrompido ou de falta, substitua-o com o arquivo novo.
3. Reinicie o IIS e o serviço de Jaguar.

ICM 7.5: Incapaz de salvar os relatórios webview

Este Mensagem de Erro é recebido ao tentar salvar uns relatórios webview com Cisco ICM 7.5:

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

Solução

A fim resolver esta edição, certifique-se de que a conexão ODBC para o WebView DB está apontando ao hostname correto.

Informações Relacionadas

- [Traçado e logs de Webview](#)
- [Troubleshooting de Webview](#)
- [Erro ICM 9934 de Cisco: Incapaz de inicializar a alimentação de tempo real](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)