

Ошибка доступа к шаблонам журнала в WebView

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ объясняет следующее сообщение об ошибке и решение для сбоя для доступа к шаблонам прошлых веб - представлений в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) среда:

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

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Cisco WebView

[Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 4.6.x и позже
- Cisco WebView

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в

специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Когда вы выбираете **Call Type: Шаблоны**> шаблон журнала, и нажимает **Next in WebView**, это сообщение об ошибках появляется:

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

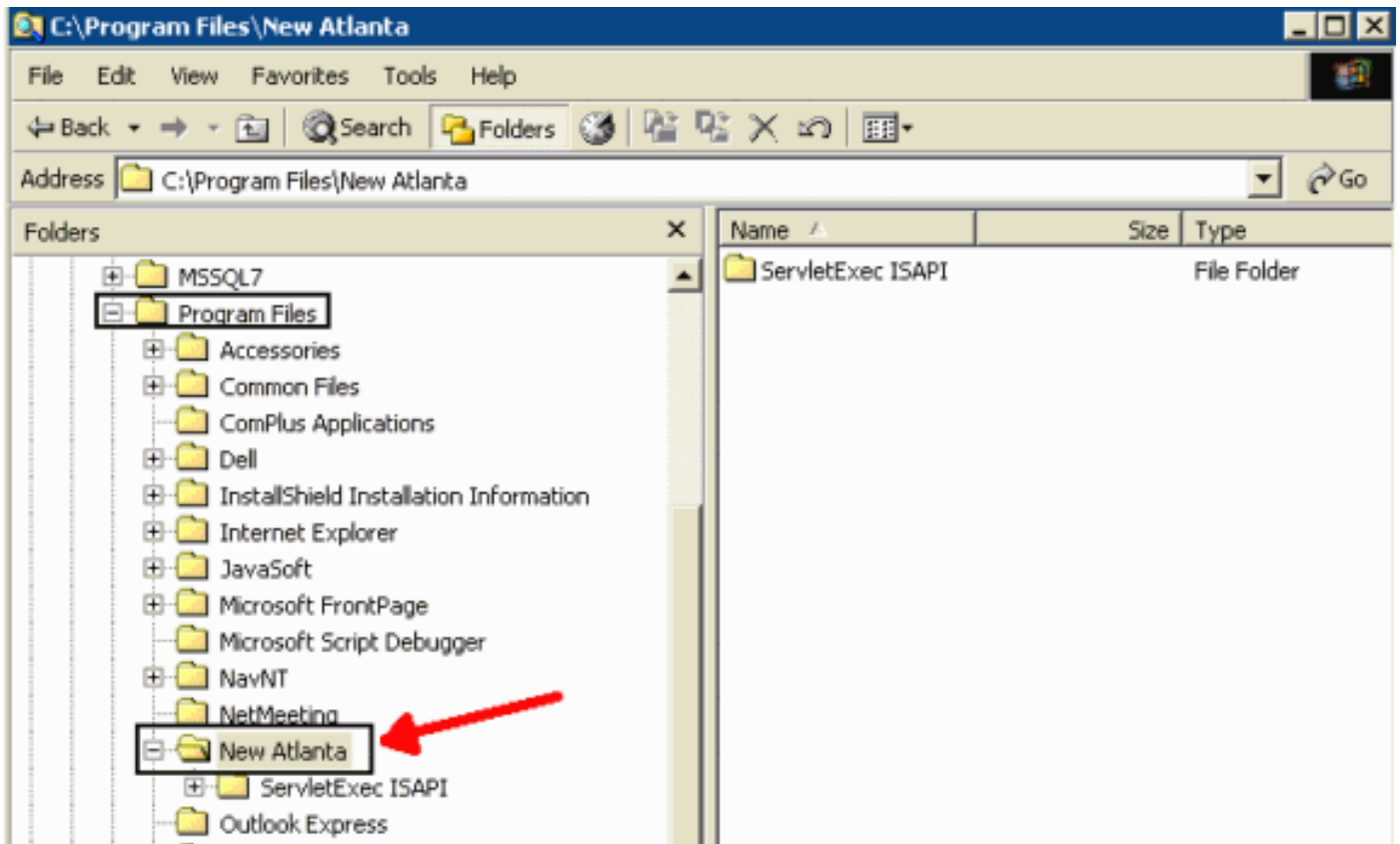
Исследуйте соответствующий файл `ServletExec.log.#`, который находится в каталоге `c:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI` для этого сообщения об ошибках:

```
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)
```

Примечание: #, добавленный к `ServletExec.log.x`, является номером, который указывает на версию журнала.

Примечание: Необходимо определить дисковод, в котором находится `\Program` каталог `Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI`. Можно использовать Проводник Microsoft Windows, чтобы сделать так (см. [рисунок 1](#)). Обычно, этот каталог находится на дисковом `c:\`.

Рисунок 1 – определяет дисковод, в котором находится ISAPI ServletExec

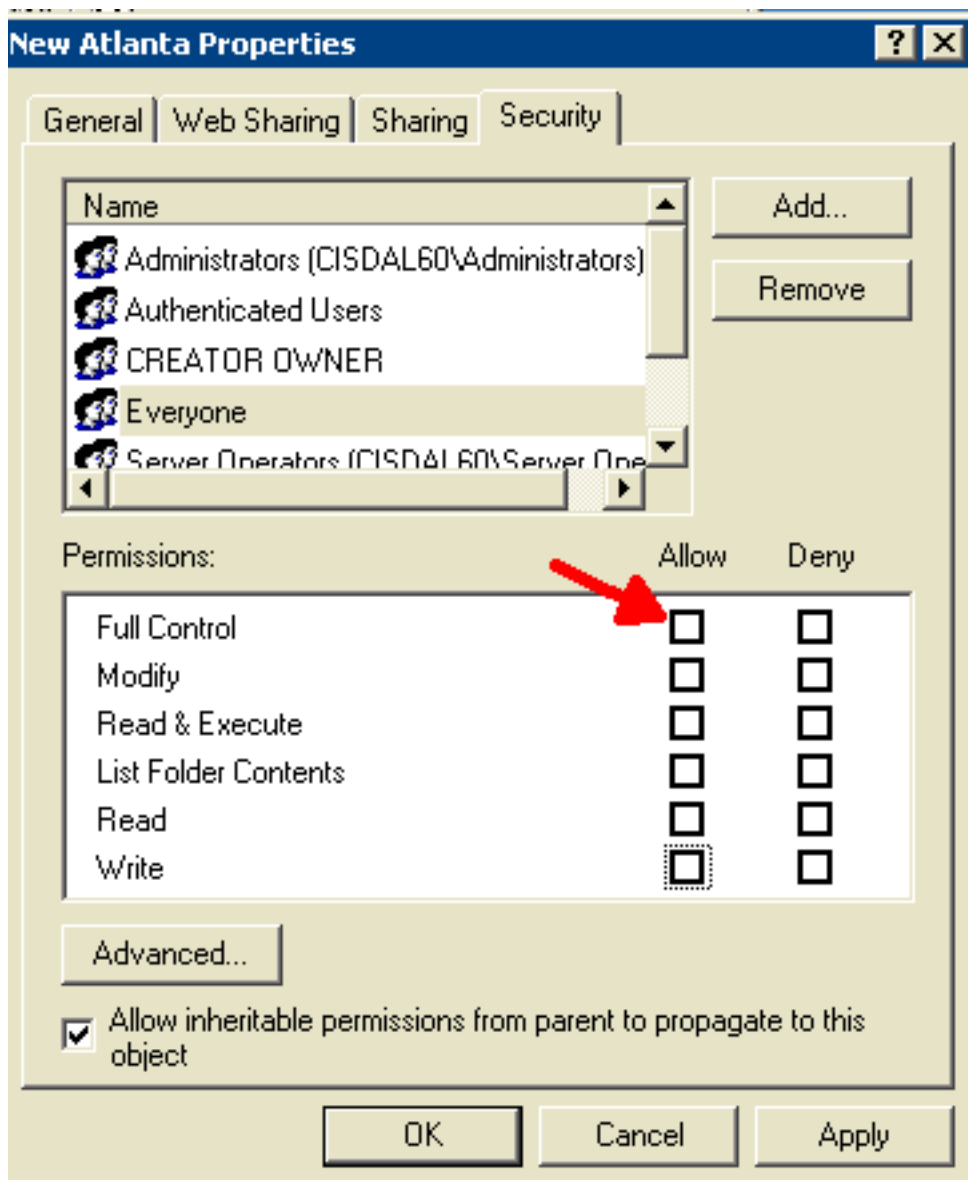


Решение

Сообщение об ошибках в `ServletExec.log`, указывает, что запрещен доступ к каталогу `c:\Program Files\New Atlanta`.

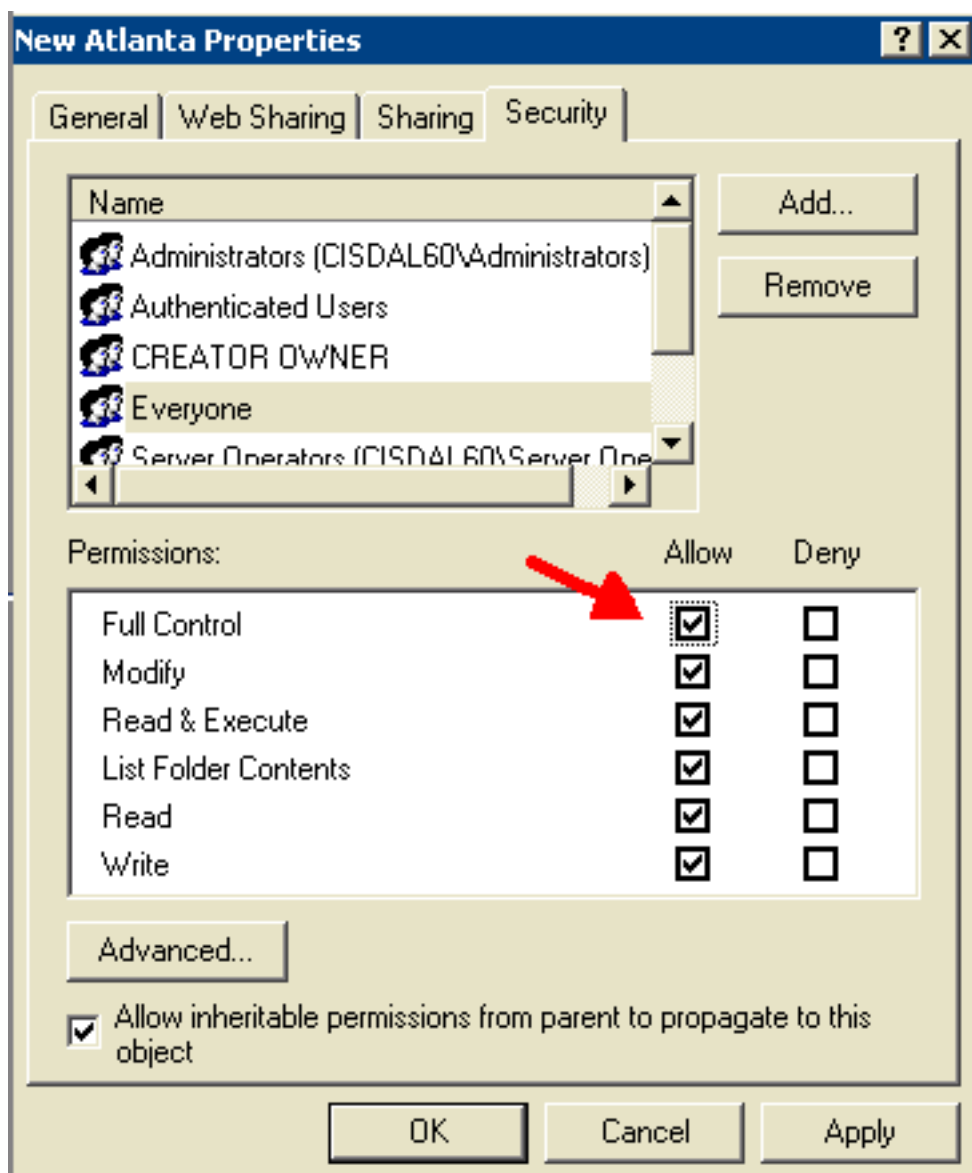
Разрешения для доступа к Новому каталогу Atlanta для **Всех** не включены (см. [рисунок 2](#)). Это - основная причина проблемы.

Рисунок 2 – никакие разрешения для доступа к новому каталогу Atlanta



Для решения этого вопроса необходимо модифицировать разрешения для **Всех**. Выполните эти шаги для изменения разрешений для **Всех** для доступа к **Новому каталогу Atlanta**:

1. Щелкните правой кнопкой мыши **новую Атланту**.
2. Выберите **Properties** из контекстного меню. Диалоговое окно **New Atlanta Properties** появляется.
3. **Откройте вкладку Security (Безопасность)**.
4. Выберите **Everyone** в разделе **Названия**.
5. В **Разрешениях:** раздел, нажмите **флажок Allow** для **Полного управления** так, чтобы **Все** могли теперь обратиться к **Новому каталогу Atlanta** (см. [рисунок 3](#)). Рисунок 3 – предоставляет полное управление всем для доступа к новому каталогу Atlanta



6. Щелкните "Применить". После завершения этой процедуры проблема решена.

Проблема

Это сообщение ошибки Java получено при попытке обратиться к веб-представлению:

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

```
java.util.MissingResourceException: Can't find resource for bundle
```

```
java.util.PropertyResourceBundle, key en-US
```

```
at java.util.ResourceBundle.getObject(ResourceBundle.java:384)
```

```
at java.util.ResourceBundle.getString(ResourceBundle.java:344)
```

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Открытый **IE8**.
2. Открытые **интернет-Опции** из меню Tools.
3. От Вкладки Общие нажмите **Languages**.
4. Добавьте [US en] или другой [XX xx] языковые параметры настройки.
5. Переместитесь вверх [US en] к вершине языкового списка.

6. Нажмите кнопку ОК.

Если эти предыдущие шаги не устраняют проблему, попробуйте эти шаги:

1. Перейдите к Пуску> Выполнить> `regedit`.
2. Добавьте этот ключ реестра в HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main:
Registry Key : TabProcGrowth: DWord Value : 0.
3. IE перезапуска. Для получения дополнительной информации обратитесь к идентификатору ошибки Cisco [CSCtf29922 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)