

Почему у некоторых пользователей WebView возникают неполадки при просмотре отчетов IPCC?

Содержание

[Введение](#)

[Почему делают некоторые пользователи WebView испытывают затруднения при просматривании Отчетов о IPCC?](#)

[Когда я выбираю отчёты о IPCC, я получаю сообщение об ошибках `Registry Access Error` `AWICRRoot`. Как решить этот вопрос?](#)

[Веб - представление отчета показывает сообщение об ошибках, когда он открыт в Internet Explorer 8.0. Как устранить эти неполадки?](#)

[Сервер приложения WebView не распознает допустимые входы в систему. Это говорит всем, кого их вход в систему недопустим. Как устранить эти неполадки?](#)

[Я не могу войти в к Webview, и я получаю сообщение об ошибках `Invalid User name or Password Try again`. Как устранить эти неполадки?](#)

[Код причины 108 не определен, но агент показывает код причины 108 при разговоре. Каковы коды причины общего назначения?](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В Cisco Intelligent Contact Management (ICM) и/или Cisco IP Contact Center (IPCC) среда, пользователи WebView могут генерировать отчёты об операции вызова относительно определенных областей Системы распределения звонков. Этот документ обсуждает некоторые часто задаваемые вопросы о веб-представлении.

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

Вопрос. . Почему делают некоторые пользователи WebView испытывают затруднения при просматривании Отчетов о IPCC?

О. Если пользователи WebView неспособны просмотреть отчеты о IPCC, существует три возможных причины. Причины:

1. Имя пользователя и пароль
2. Кэш-память обозревателя
3. Cookie-файлы обозревателя

Любой пользователь ICM Cisco, которому назначили допустимое WebView Имя пользователя и пароль, может использовать веб-представление, чтобы выполнить, просмотреть, и модифицировать отчёты. Оба Имени пользователя и пароля учитывают

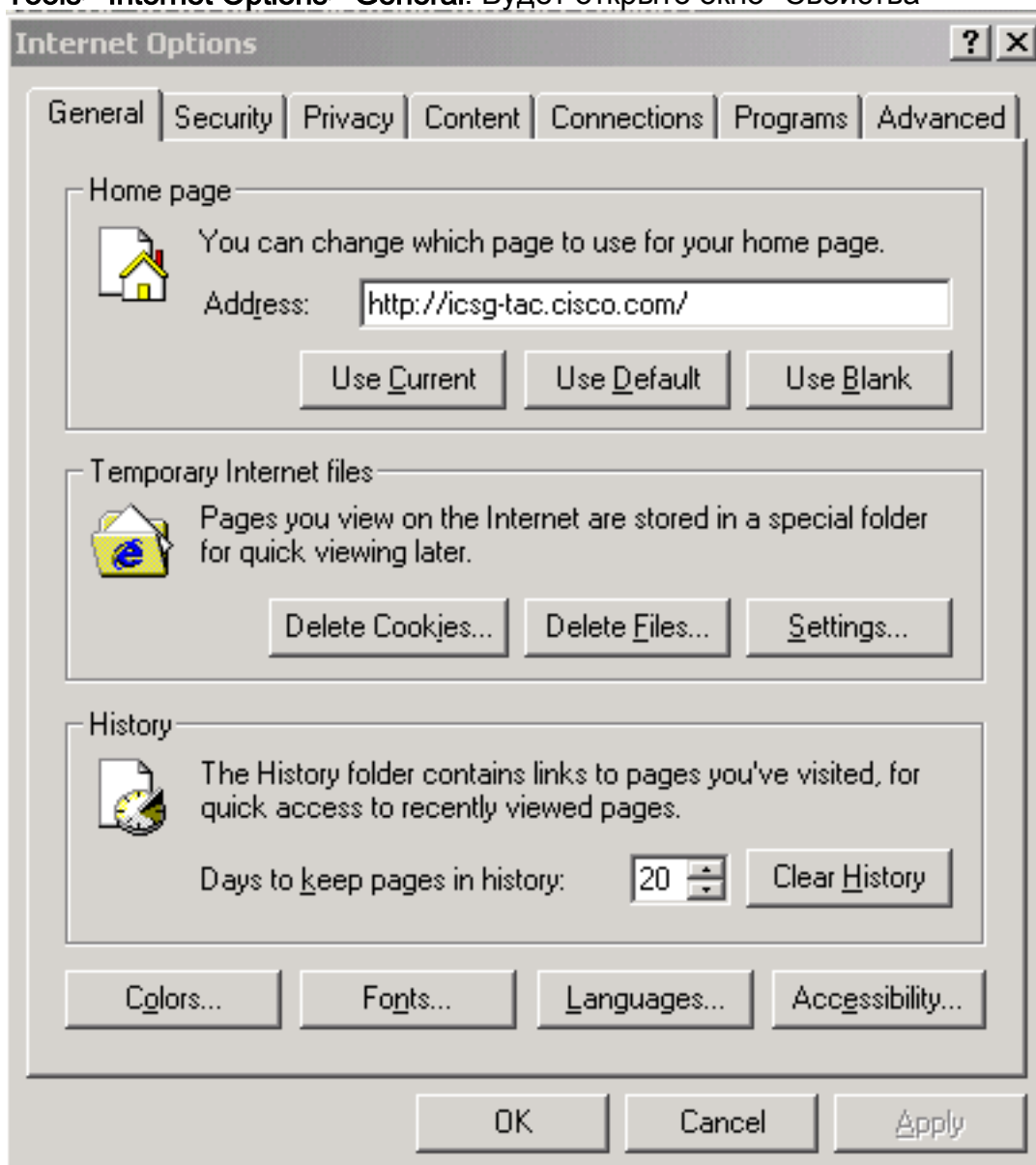
регистр. Пользователи обращаются к веб-представлению или через Microsoft Internet Explorer или через Netscape Navigator. Откройте URL для веб-представления и введите Имя пользователя и пароль, когда предложено.

Несмотря на то, что и Microsoft Internet Explorer и Netscape Navigator периодически очищают кэши и историю. В некоторых экстренных ситуациях пользователю WebView, вероятно, придется очистить кэш для просмотра отчетов о IPCC Webview.

Веб-представление использует некоторые cookie для управления страницами. В частности cookie используется, чтобы помнить, хочет ли пользователь видеть IPCC или Стандартные отчеты. Этот cookie установлен каждый раз, когда пользователь изменяет выпадающее в Cisco ICM Version 4.6.2 или флажке в Cisco ICM Version 5.0, который спрашивает, что сообщает, что вы хотите видеть на странице шаблонов. Так, должно всегда иметь место, что, если пользователь устанавливает, это выпадает или флажок, cookie обновлен, и вы видите отчёты, которые вы хотите.

В некоторых экстренных ситуациях пользователю WebView, вероятно, придется удалить cookie для просмотра отчетов о IPCC веб-представления. Выполните эти шаги для удаления cookie в Microsoft Internet Explorer:

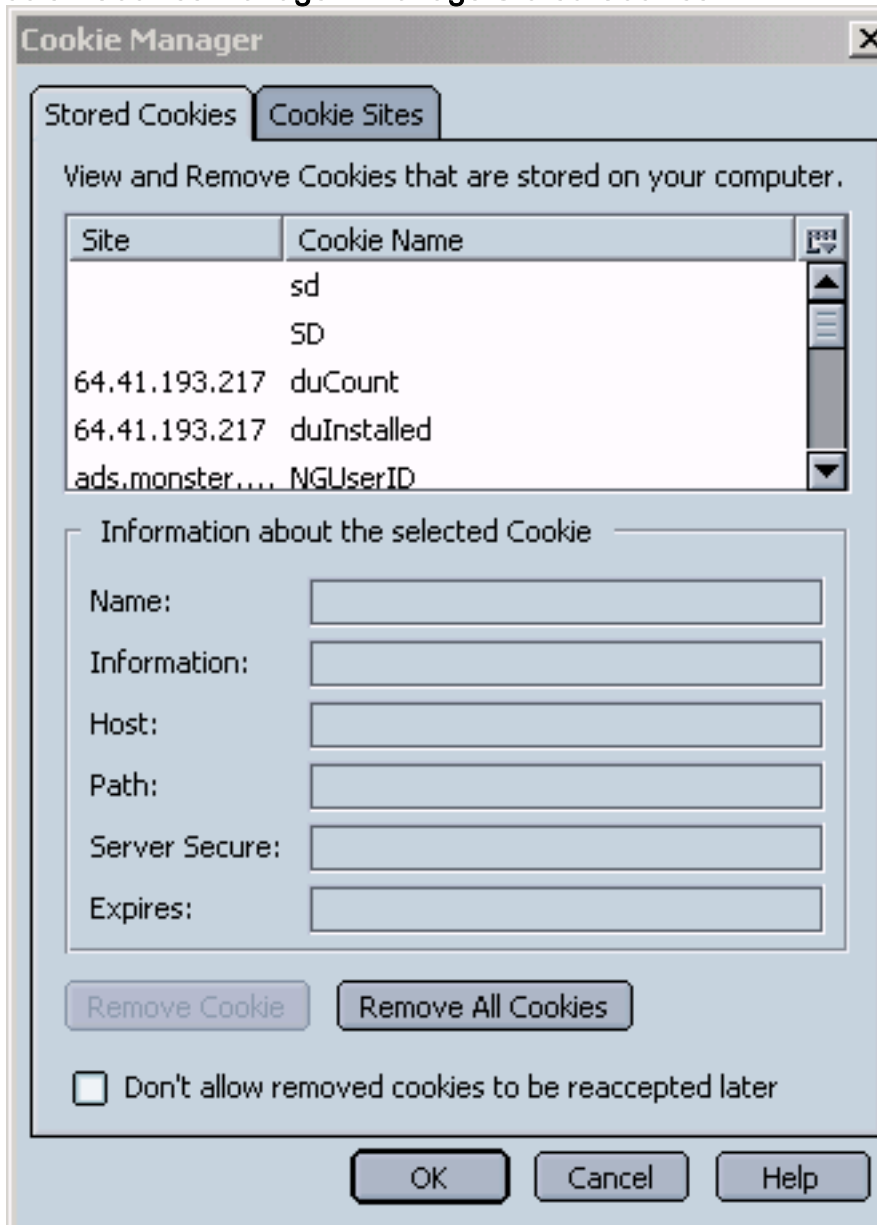
1. Выберите **Tools> Internet Options> General**. Будет открыто окно "Свойства



браузера".

2. Нажмите **Delete Cookies** в разделе Временных файлов Интернета. Выполните эти шаги для удаления cookie в Netscape Navigator:

1. Выберите **Tools> Cookies Manager> Manage Stored Cookies**. Окно Cookie Manager



появляется.

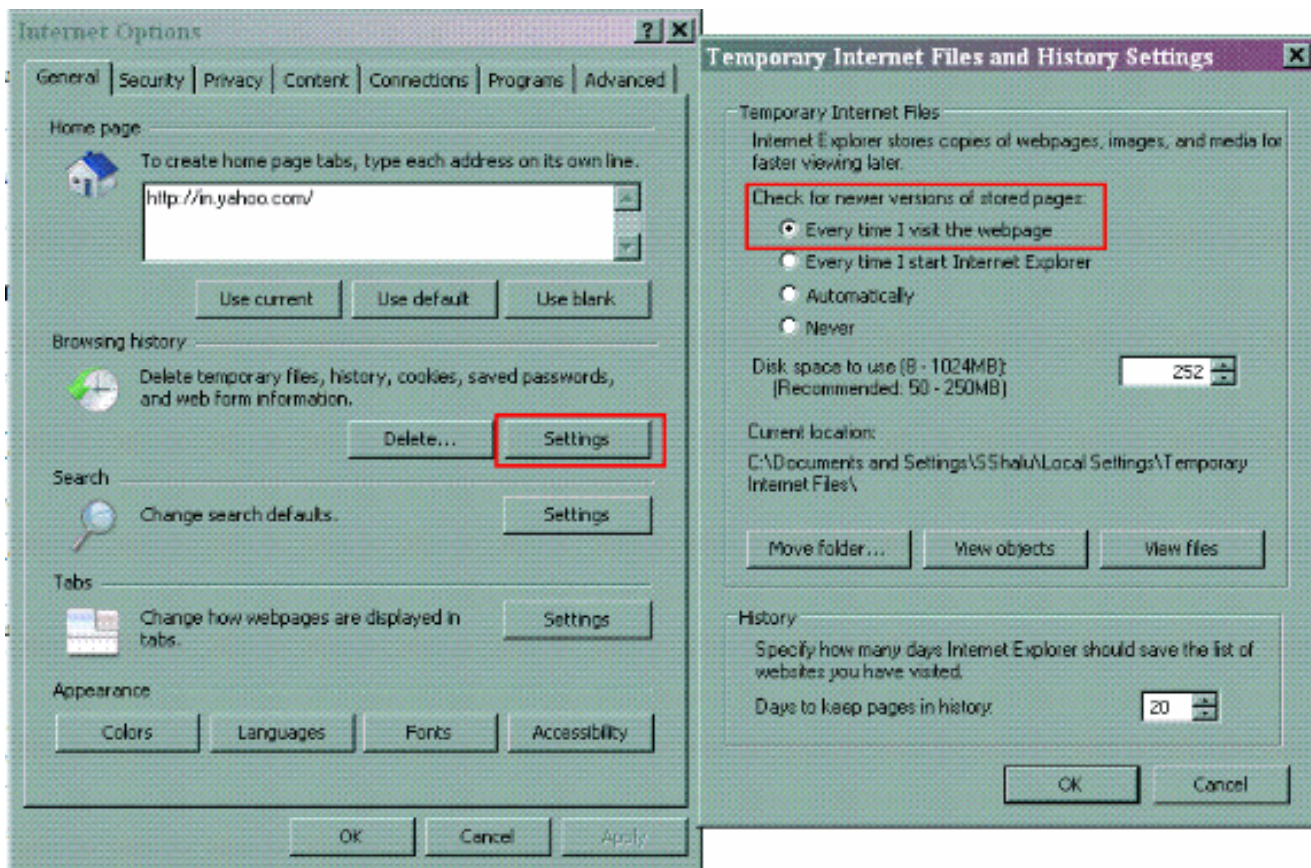
2. Нажмите **Remove All Cookies**.

3. Нажмите кнопку **OK**.

Вопрос. . Когда я выбираю отчёты о IPCC, я получаю сообщение об ошибках `AWICRRoot`. Как решить этот вопрос?

О. При выборе отчётов о IPCC при получении `AWicrroot H_Key_local_Machine` сообщение об ошибках необходимо изменить просматриваемую историю в Internet Explorer. Выполните данные действия:

1. Откройте свой браузер, например, Internet Explorer, и выберите **Tools> Internet Options> Browsing History**.
2. Нажмите **Settings**. Под **Проверкой для более новых версий сохраненных страниц** выберите **Every time, я посещаю веб-страницу** и нажимаю **Ok**. Нажмите **Apply** и **Ok**.
3. Очистите кэш и вновь откройте браузер.



Вопрос. . Веб - представление отчета показывает сообщение об ошибках, когда он открыт в Internet Explorer 8.0. Как устранить эти неполадки?

О. См. [Спецификацию Аппаратных средств и Системного программного обеспечения для Cisco Унифицированный ICM / Contact Center Enterprise & Hosted Release 7.5 \(x\)](#) для получения дополнительной информации о поддержке и совместимости Microsoft IE 8.0 с Версиями 7.5.7 и 8.0 Webview UCCE (1).

Выполните эти шаги, чтобы позволить IE 8.0 работать с версиями UCCE между 7.x и 7.5.7.

1. Выберите Пуск> Выполнить> regedit.
2. Добавьте этот ключ реестра. Registry Path :
HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main.
Registry Key : TabProcGrowth: DWord
Value : 0
3. После того, как вы добавляете этот ключ реестра, перезапускаете IE и тестируете Вебы - представления отчета. Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsy89990 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Вопрос. . Сервер приложения WebView не распознает допустимые входы в систему. Это говорит всем, кого их вход в систему недопустим. Как устранить эти неполадки?

О. Ситуация, описанная здесь, является известной неполадкой и нормальным поведением.

Когда вы пытаетесь войти с наклонной чертой /, от UCCE (ICM) Выпуск 7.2.x и ранее, существуют некоторые проблемы. Вместо этого необходимо всегда входить и использовать надлежащую наклонную черту влево \a не прямая косая черта/.

Веб-представление имеет свой собственный кэш для его пользователей. Таким образом во время аутентификации для пользователей, веб-представление ищет свой кэш, чтобы видеть, присутствуют ли пользователи. Если да, пользователи аутентифицируются, или они не аутентифицируются. Этот кэш веб-представления сбрасывается каждые 15 минут и восстанавливается снова. Если пользователь случайно пытается войти с /, когда кэш создается, весь процесс здания кэша подведен.

Следовательно никакой пользователь не присутствует в кэше и всех пользователях, которые пытаются войти сбой, даже пользователи, которые являются фактическими участниками группы безопасности Настройки или веб-представления. Пользователь должен ждать в течение 15 минут, пока кэш не спугнул и восстановил, или они могут **перезапустить сервисы IIS** в любом моменте времени в течение 15 минут, так, чтобы здание кэша запустилось снова. Если кэш создан успешно, то после того, как здание кэша, если пользователь пытается войти с /, пользователь тогда, может аутентифицироваться или может не быть также. Эта проблема происходит спорадическим способом. Если здание кэша надлежащее, но другие пользователи аутентифицируются.

Завершите один из этих обходных путей во избежание всех этих проблем:

1. Используйте только **имя пользователя** для входа в систему..
2. Используйте `<domain_name> \<username>` для входа в систему. Никогда не используйте /.

Вопрос. . Я не могу войти в к Webview, и я получаю , сообщение об ошибках. Как устранить эти неполадки?

О. Ситуация, описанная здесь, является известной неполадкой и задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCtb25696 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия.

1. Перезапустите сервисы Webview а именно, **Ягуар, Tomcat Apache и IIS**.
2. Через какое-то время вопрос решен самостоятельно.

Вопрос. . Код причины 108 не определен, но агент показывает код причины 108 при разговоре. Каковы коды причины общего назначения?

О. Ссылка Шаблона Webview говорит это, если не определенный она отображается 0. Код причины является кодом, полученным от периферийного устройства, которое указывает на причину для последнего изменения состояния агента. Если не определенный, это отображается 0.

Примечание: Параметры настройки стола CTIOS агента и настройки реестра CTIOS должны быть настроены для отображения кода причины. Можно сделать это в программном средстве Списка Настроек пульта агента Менеджера Конфигурации ICM. Выберите **подробный флажок события агента** в PG Обзоратель Менеджера Конфигурации ICM для включения создания отчетов кода причины.

Дополнительные сведения

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