

Пользователь, неспособный генерировать отчёт относительно веб-представления

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка: Нет никаких доступных элементов](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Вы вышли из системы из-за бездействия](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Сервер встретился с неожиданным условием, которое препятствовало тому, чтобы он обработал запрос](#)

[Решения](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Веб-представление ICM Cisco не Работает](#)

[Решение](#)

[Ошибка: включайте подведенный для получения диспетчера для:/webview/reportstyle.css](#)

[Решение](#)

[Ошибка HTTP 404](#)

[Проблемы](#)

[ICM 7.5: неспособный сохранить веб-представления отчета](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

WebView является средством отчетности и мониторинга сценариев в Интернете, входящим в состав линии продуктов Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Веб-представление позволяет другим компьютерам с доступом к сети и правильному имени пользователя / пароль использовать Сервер WebView ICM Cisco для генерации Отчетов ICM и сценариев маршрутизации вызова монитора в режиме реального времени.

Этот документ описывает, как решить проблемы, которые происходят, когда пользователь пытается собрать отчёт из системы веб-представления.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Cisco WebView

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco ICM Version 7.5.1.0.

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.](#)

Ошибка: Нет никаких доступных элементов

Когда пользователь пытается вытянуть тип вызова и отчёты о группе умений, это сообщение об ошибках получено:

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

This wizard helps you develop an ICM and/or IPCC report.

Highlight the items to be included in this report, and press the "-->" button to select them.

HOLD CTRL to Select multiple items. Type into gray boxes to skip down the list.

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.

[Refresh the list of Skill groups](#)

Решение

Используйте это решение для решения проблемы:

1. Проверьте **ServletExec.log** и файлы журнала **Jaguar.log**.
2. От файлов журнала проверьте, входит ли пользователь как агент супервизора или как обычный пользователь. Агенты супервизора могут только выполнить отчеты агента дизайном. **Примечание:** Первый вход в систему к WebView I доменный вход в систему и не чувствителен к регистру. Когда пользователь принимает решение генерировать отчёт, Однако идентификатор пользователя и пароль аутентифицируются против sql базы данных. В этом случае идентификатор пользователя учитывает регистр и должен

быть нижним регистром.

3. Если пользователь вошел как **агент супервизора**, и, если пользователь Супервизора попытается выполнить отчет кроме отчета агента для их команды, то это будет генерировать ошибку.
4. Для решения вопроса добавьте пользователя как обычного пользователя WebView вместо пользователя Супервизора и вход в систему.

Ошибка: Вы вышли из системы из-за бездействия

Когда вы пытаетесь вытянуть отчет для действия агента с помощью Internet Explorer браузера 8, это сообщение об ошибках получено:

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

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsy89990 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). См. этот дефект для любого доступное исправление.

Решение

Выполните эти шаги для решения вопроса:

1. Открытый Пуск> Выполнить, и вводит regedit.
2. Перейдите к HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\InternetExplorer\Main.
3. Набор TabProcGrowth: DWord = 0.

Ошибка: Сервер встретился с неожиданным условием, которое препятствовало тому, чтобы он обработал запрос

При попытке создать отчет с веб-представлением, появляется эта ошибка:

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

Решения

Для решения этого вопроса попробуйте одно из этих решений:

Решение 1

Эта ошибка может закончиться, когда язык в браузере является другим, чем это в веб-представлении. Для изменения языковых настроек в браузере выполните эти шаги:

1. Откройте браузер и выберите **Tools> Internet Options**.
2. На Вкладке Общие нажмите **Languages** для открытия Языкового диалогового окна Preference.
3. **Нажмите Add**.
4. Перейдите для выбора **English**.
5. Нажмите **ОК** для возврата к Языковому диалоговому окну Preference.

- Используйте кнопки Move Up/Move Down для перемещения языка, который вы добавили к вершине списка.
- Нажмите кнопку ОК.

Решение 2

Добавьте эти линии для своего языка в верхнем регистре в <drive>:\icm\web\webview\reporting\servlet\wvLocale.properties файл Сервера WebView:

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

Или

Добавьте язык в браузере с помощью Пользователя `definedoption` и добавьте язык вручную в нижнем регистре (en - нас).

Веб-представление ICM Cisco не Работает

Когда пользователь пытается войти к странице WebView, показан сообщения об ошибках Invalid user name or password. Try again..

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

- Удостоверьтесь, что то же имя пользователя и пароль, который вы используете для вхождения в домен, - то, что вы используете, когда вы входите в рабочую станцию администратора ICM (AW) или AW.
- Удостоверьтесь, что пользователь является частью группы веб-представления в **Cisco_Root, Средстве и уровнях Экземпляра**.
- Перезапустите Ягуар, Tomcat Apache и сервисы IIS.

Ошибка: включайте подведенный для получения диспетчера для:/webview/reportstyle.css

В версии ICM 7.5.1 пользователи не в состоянии генерировать отчёты в веб-представлении и это сообщение об ошибках показы:

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

Решение

Это сообщение об ошибках указывает на ошибку установки некоторого программного средства третьей стороны. Единственный корректирующий метод должен деинсталлировать и затем повторно установить. Этот список предоставляет надлежащий заказ относительно удаления и переустановки:

- Деинсталлируйте отладочные релизы и принесите систему к 7. выпуск X.

2. Удалите/деинсталлируйте компонент веб-представления.
3. Программные средства третьей стороны удаления.
4. Установите Программные средства третьей стороны.
5. Добавьте/установите компонент веб-представления.
6. Протестируйте Веб - представление отчета на ядре 7. выпуск X.
7. Установите отладочный релиз и протестируйте Веб - представление отчета на 7. х. выпуск X.

Выполните данные действия:

1. Остановите сервисы ICM.
2. Остановите эти службы Windows от **Services Пуска> Средства администрирования**: ЯгуарIIS и WWWАгент управления EP Sybasesysam
3. Удалите все отладочные релизы и принесите систему к выпуску 7.5.1.
4. Запустите установщика ICM от CD и снимите флажок для удаления компонента веб-представления.
5. Деинсталлируйте все приложения от стороннего разработчика от **Пуска> Настройка> Панель управления>, Добавляют или Удаляют Программы**.
6. Удалите всю папку **c:\program files\Sybase**.
7. Удалите ключ реестра **HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Sybase**.
8. Удалите ключ реестра **HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Sybase, Inc**.
9. Удалите эти Переменные среды: ЯгуарLM_LICENSE_FILES SYBASE_SYSAM
10. Удалите любые ссылки на папки Sybase от переменных среды CLASSPATH и ПУТИ.
11. Удалите любой **pbvm80.dlls** из папки **C:\Windows\system32**.
12. Очистите кэш и перейдите к этим двум каталогам: **[ДИСКОВОД]:\ICM\web\Webview\reporting** - Удаляет все папки, которые начинаются с подчеркивания (напр. _admin) в каталоге создания отчетов. **[ДИСКОВОД]:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\Servlets\pagecompile** - Удаляет все содержавшее в рамках каталога компиляции страниц.
13. Ищите систему эти файлы и удалите их, если найдено: libjeas.dll libjcc.dll
14. Перезапустите компьютер.
15. Удалите и папки SDK, оставленные от C:\.
16. Установите Программные средства Третьей стороны путем запуска настройки от CD Программных средств третьей стороны.
17. Перегрузка после установки программных средств Третьей стороны завершена.
18. Выполните эту проверку перед установкой веб-представления: Откройте командную строку и выполните **Java - команда version**. Проверьте, что это отображает корректную или поддерживаемую Версию Java.
19. Запустите установщика ICM от CD и установите веб-представление.
20. Перегрузите сервер.
21. Протестируйте Веб - представление отчета на ядре 7. выпуск X.
22. Установите отладочный релиз и протестируйте Веб - представление отчета на 7. х. выпуск X.

[Ошибка HTTP 404](#)

Этот раздел содержит проблемы относительно сообщений **HTTP 404 error**.

Проблемы

Проблема 1

Неспособный перейти к URL веб-представления и браузеру возвращает сообщение об ошибках HTTP 404 error - page cannot be found. Кроме того, журнал ServletExec показывает:

```
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.
```

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsm35233 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

Как обходной путь, набор cache timeout AD веб-представления к нулевым (0) минутам. Название значения регистра является Sadlib_AD_Webview_Cache_Timeout_Minutes. Модифицируйте его для чтения нуля (0). Это расположено в **Системах** HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, ключе реестра Inc.\ICM\SystemSettings. По умолчанию это значение установлено в 15 минут. Таким образом, для каждого пользовательского входа в систему, независимо от которых моментальных используемых WebView I ICM, кэш создается и используется правильно. Недостаток - то, что входы в систему будут медленнее, чем если бы cache timeout оставили в 15 минут.

Проблема 2

При доступе к веб-представлению получено сообщение об ошибках HTTP 404 - File or directory not found.

Решение

Чтобы устранить данную проблему, выполните следующие действия:

1. Перейдите к C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\webapps\default\default-app\WEB-INF and verify that web.xml, не поврежден или пропавшие без вести.
2. Если это повреждено или пропавшие без вести, замените его новым файлом.
3. Перезапустите IIS и сервис Ягуара.

ICM 7.5: неспособный сохранить вебы - представления отчета

Это сообщение об ошибках получено при попытке сохранить Веб - представление отчета с Cisco ICM 7.5:

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

Решение

Для решения этого вопроса удостоверьтесь, что Соединение ODBC для DB веб-представления указывает на корректное имя хоста.

Дополнительные сведения

- [Отслеживание Webview и журналы](#)
- [Устранение проблем Webview](#)
- [Ошибка ICM Cisco 9934: Невозможно инициализировать поток в реальном времени](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)