

无法的用户生成关于WebView的报告

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:没有可用的项目](#)

[解决方案](#)

[Error:您注销的归结于非活动](#)

[解决方案](#)

[Error:服务器遇到防止它fulfilling请求的一个意外的情况](#)

[解决方案](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[Cisco ICM WebView不工作](#)

[解决方案](#)

[Error:包括失败获得调度程序为 : /webview/reportstyle.css](#)

[解决方案](#)

[HTTP 404错误](#)

[问题](#)

[ICM 7.5 : 无法保存WebView报告](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

WebView是Cisco Intelligent Contact Management的一个基于Web的报告和脚本监控工具(ICM)产品线的一部分。WebView在实时允许有访问的其他计算机对Web和适当的用户名/密码使用Cisco ICM Webview服务器生成ICM报告和监控呼叫路由脚本。

本文描述如何排除故障发生的问题，当用户尝试采集从WebView系统时的一报告。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM

- Cisco WebView

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco ICM版本7.5.1.0。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

Error:没有可用的项目

当用户设法请求呼叫类型时，并且技能组报告，此错误消息接收：

```
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
```

解决方案

请使用此解决方案为了解决问题：

1. 检查ServletExec.log和Jaguar.log日志文件。
2. 从日志文件，检查用户是否登陆作为Supervisor代理程序或作为普通用户。Supervisor代理程序能故意地只送代理程序报告。**注意：**对WebView的首次登录是域登录并且不区分大小写。然而，当用户选择生成报告时，用户ID和密码验证SQL数据库。在这种情况下，用户ID区分大小写，并且应该小写。
3. 如果用户登陆作为Supervisor代理程序，和，除他们的团队的，代理程序报告之外，如果Supervisor用户设法送报告，将生成错误。
4. 为了解决问题，请添加用户作为一个正常WebView用户而不是Supervisor用户，并且登陆。

Error:您注销的归结于非活动

使用浏览器Internet Explorer 8时，当您尝试请求代理程序的活动的一报告，此错误消息接收：

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

此问题由Cisco Bug ID [CSCsy89990](#) (仅限注册用户)描述。参考所有可用的修正的此bug。

解决方案

执行这些步骤为了解决问题：

1. 打开Start > Run，并且登录regedit。

2. 去HKEY_CURRENT_USER\软件\Microsoft\Internet Explorer\美因河。
3. 设置TabProcGrowth : Dword = 0。

Error:服务器遇到防止它fulfilling请求的一个意外的情况

当尝试创建一报告用WebView时，此错误出现：

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

解决方案

为了解决此问题，请尝试这些解决方案之一：

解决方案 1

当在浏览器的语言跟那不同在WebView时，此错误能发生。为了更改在浏览器的语言设置，请执行这些步骤：

1. 打开浏览器并且选择**工具> Internet选项**。
2. 在常规选项卡，请点击**语言**打开语言首选对话框。
3. 单击 **Add**。
4. 移动为了选择**英语**。
5. 点击OK键返回到语言首选对话框。
6. 请使用移动Up/Move下来按钮为了移动您添加到列表的顶部的语言。
7. 单击 **Ok**。

解决方案 2

添加您的语言的这些线路以在<drive>的大写：`\icm\Web\webview\报告\Servlet\wvLocale.properties` Webview服务器文件：

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

添加在浏览器的语言使用**用户definedoption**并且手工添加语言用小写(en-us)。

Cisco ICM WebView不工作

当用户设法登录到WebView页、错误消息显示。

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 确保您使用登录域的相同用户名和密码是什么您使用，当您登录ICM管理工作站(AW)或AW。
2. 确保用户是WebView组的一部分在Cisco_Root、设备和实例级别。

3. 重新启动捷豹汽车、Apache Tomcat和IIS服务。

Error:包括失败获得调度程序为：/webview/reportstyle.css

在ICM版本7.5.1，用户不能生成在WebView的报告，并且此错误消息显示：

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

解决方案

此错误消息指示一些第三方工具的安装失败。唯一的更正的方法将卸载然后重新安装。此列表为卸载和重新安装提供适当的命令：

1. 卸载维护版并且给7.x版本带来系统。
2. 删除/卸载WebView组件。
3. 卸载第三方工具。
4. 安装第三方工具。
5. 添加/安装WebView组件。
6. 测试关于基础7.x版本的WebView报告。
7. 安装维护版并且测试关于7.x.x版本的WebView报告。

请执行以下步骤：

1. 终止ICM服务。
2. 从**Start > Administrative Tools > Services**终止这些Windows服务：捷豹汽车IIS和WWWSybase EP管理代理程序sysam
3. 删除所有维护版并且给版本7.5.1带来系统。
4. 从CD运行ICM安装程序并且非选定方框为了删除WebView组件。
5. 卸载从**Start > Settings > Control Panel > Add**的所有第三方应用程序或**删除程序**。
6. 删除整个c:\program files\Sybase文件夹。
7. 删除HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\ Sybase注册表项。
8. 删除HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\ Sybase , Inc注册表项。
9. 删除这些环境变量：捷豹汽车LM_LICENSE_FILESYBASE_SYSAM
10. 从PATH和CLASSPATH环境变量取消对Sybase文件夹的所有参考。
11. 从C:\Windows\system32文件夹删除所有pbvm80.dlls。
12. 清除缓存并且导航对这两个目录：[DRIVE] : \ ICM \ Web \ WebView \ 报告-请删除开始与下划线的文件夹(前。_admin)在报告的目录。[DRIVE] : \程序文件\新建的亚特兰大\ServletExec ISAPI \ Servlet \ 页面编译-删除在页面编译目录内包含的一切。
13. 请搜索系统这些文件并且删除他们，如果找到：libjeas.dlllibjcc.dll
14. 重新启动计算机。
15. 从C:\留下的删除和SDK文件夹。
16. 通过启动从第三方工具CD的设置安装第三方工具。
17. 在第三方工具安装以后的重新启动完成。
18. 在您安装WebView前，请执行此检查：打开prompt命令并且发出**version命令的Java -**。验证它显示正确或支持的Java版本。
19. 从CD运行ICM安装程序并且安装WebView。
20. 重新启动服务器。
21. 测试关于基础7.x版本的WebView报告。
22. 安装维护版并且测试关于7.x.x版本的WebView报告。

[HTTP 404错误](#)

此部分包含关于HTTP 404问题。

[问题](#)

[问题 1](#)

无法浏览到WebView URL和浏览器返回HTTP 404-错误消息。并且，ServletExec日志显示：

```
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.
```

此问题由Cisco Bug ID [CSCsm35233](#) ([仅限注册用户](#))描述。

[解决方案](#)

作为应急方案，调整WebView AD缓存超时到零(0)分钟。注册表值名称是Sadlib_AD_Webview_Cache_Timeout_Minutes。修改它读零(0)。它查找在HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\ Cisco系统，公司\ ICM \ SystemSettings注册表项。默认情况下，此值设置为15分钟。此方式，每用户登录的，ICM即时WebView使用，缓存正确地建立并且使用。缺点是登录慢比，如果缓存超时被留下在15分钟。

[问题 2](#)

当访问WebView，HTTP 404 -错误消息接收。

[解决方案](#)

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 去C:\Program Files\New亚特兰大\ ServletExec ISAPI \ webapps \默认\默认APP \ WEB-INF并且验证web.xml不损坏或丢失。
2. 如果它已损坏或丢失，请用新的文件替换它。
3. 重新启动IIS和捷豹汽车服务。

[ICM 7.5 : 无法保存WebView报告](#)

此错误消息接收，当尝试保存一个WebView报告用Cisco ICM 7.5时：

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

[解决方案](#)

为了解决此问题，请确保WebView DB的ODBC连接指向正确主机名。

[相关信息](#)

- [Webview跟踪和日志](#)
- [Webview故障排除](#)
- [Cisco ICM错误9934 : 无法初始化实时供给](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)