



# トラブルシューティングのヒント

---

## ヒントの構成

この付録は、最初に、問題が発生する可能性のあるソフトウェア別にまとめられています。次に、既知の問題別にまとめられ、その解決策が示されています。

## 概要

WebView インストールに関連する問題が発生した場合は、最初に第 3 章の「[WebView のインストールのトラブルシューティング](#)」を参照してください。この項では、Webview にログインする場合に知っておく必要のある情報について説明しています。この付録には、その他のトラブルシューティングのヒントが示されています。

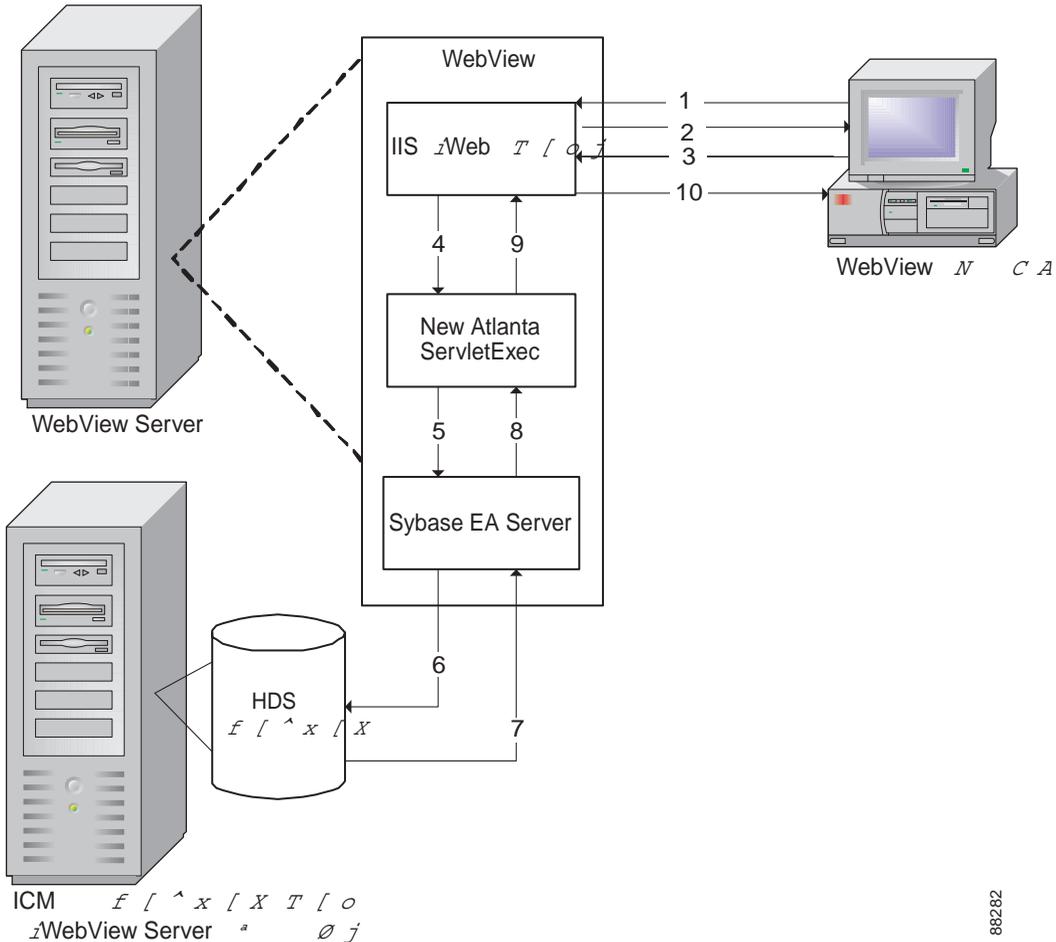
それでも問題が解決しない場合は、このガイドの最初の「[このガイドについて](#)」に記載されている Cisco Connection Online (CCO) にお問い合わせください。

この付録の内容は、次のとおりです。

- [コールフローに従うことによるトラブルシューティング](#)
- [グラフィカル レポートおよびジョブ スケジューラ：間違った表示および不適切な機能](#)
- [サードパーティ ソフトウェアをインストールするときのエラー メッセージ：IIS Admin サービスが正しく設定されていない](#)
- [Webview を開くと Java コードが表示される](#)
- [Webview テンプレートを選択しようとするエラー メッセージが表示される](#)
- [Jaguar 管理者パスワードを変更した後にエラー メッセージが表示される](#)
- [サイズが大きい履歴レポートか、または多数の履歴レポートを作成する場合の時間短縮](#)
- [WebView 専用ユーザがパスワードを変更できない](#)

# コールフローに従うことによるトラブルシューティング

図 B-1 コールフローおよびコールフローに対する WebView の動作の図



88282

**図 B-1 に説明されている情報コールフロー**

---

**ステップ 1** クライアントは、WebView にアクセスするためのリクエストを行います。

**ステップ 2** IS では、ユーザに WebView を表示します。



---

(注) ICM では認証は IIS/NT 認証によって扱われるため、UI Server リクエストは必要ありません。

---

**ステップ 3** いくつかのリクエストおよび返信が行われた後 (手順 1 と手順 2 が何回か繰り返された後)、クライアントがレポートをリクエストします。

**ステップ 4** JSP ページをコンパイルするために NewAtlanta が呼び出されます。

**ステップ 5** データベースのクエリーを行うために Jaguar コンポーネントが起動されます。

**ステップ 6** 選択されたテンプレートに基づいてクエリーが送信されます。

**ステップ 7** データが Jaguar に返されます。

**ステップ 8** Jaguar は、選択されたテンプレートに基づいてデータを HTML としてレンダリングします。

**ステップ 9** NewAtlanta は、HTML を使用してページのコンパイルを完了します。

**ステップ 10** ページが再度ユーザに対して表示されます。

---

## 例 B-1 トラブルシューティング：コールフローから観察できる点

発生した問題	調べる内容
CEM/Integrated からログインできない。	ServletExec ログ。
ICM からログインできない。	ICM Config Manager。
項目が表示されない。	Jaguar ログ。
ページが表示されない。	表示されているエラーメッセージが正確であることを確認するために、Internet Explorer で [HTTP エラーメッセージを簡易表示する] が無効になっていることを確認する。  [コントロールパネル] > [管理ツール] > [インターネットサービス マネージャ] を選択して、「デフォルトの Web サイト」が実行されていることを確認する。
テンプレートが見つからない。	Jaguar サービスが実行されており、WebView Server のハードドライブ上にテンプレートが存在していることを確認する。
レポートが空白またはエラーメッセージ付きで返される。	Jaguar ログ。

## グラフィカル レポートおよびジョブ スケジューラ : 間違った表示および不適切な機能

### 問題 :

グラフィカル レポートが正しく表示されないか、またはジョブ スケジューラが正しく動作しません (あるいはその両方)。

### 説明 :

Microsoft Internet Explorer ブラウザでグラフィカル レポートを表示する、あるいはジョブ スケジューラを使用するには、ブラウザの [セキュリティの設定] で、すべての ActiveX コントロールとプラグインを有効にする必要があります。

### 解決方法 :

グラフィカル レポートが正しく表示されなかったり、ジョブ スケジューラが正しく動作しない場合は、[セキュリティの設定] を確認して、必要に応じて設定を変更してください。次の手順は、Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 の場合の手順です。

Microsoft Internet Explorer の [セキュリティの設定] が正しく設定されていることを確認する手順は、次のとおりです。

- ステップ 1 ブラウザのメニューの [ツール] > [インターネット オプション] をクリックします。[インターネット オプション] ウィンドウが開きます。
- ステップ 2 [セキュリティ] タブをクリックします。
- ステップ 3 [イントラネット] をクリックします。
- ステップ 4 [このゾーンのセキュリティのレベル] セクション内の [レベルのカスタマイズ] をクリックします。[セキュリティの設定] ウィンドウが開きます。
- ステップ 5 [ActiveX コントロールとプラグイン] セクションで、次のオプションの [有効にする] ラジオ ボタンが選択されていることを確認します。

- [署名済み ActiveX コントロールのダウンロード]
- [スクリプトを実行しても安全だとマークされていない ActiveX コントロールの初期化とスクリプトの実行]
- [ActiveX コントロールとプラグインの実行]
- [スクリプトを実行しても安全だとマークされている ActiveX コントロールのスクリプトの実行]

**ステップ 6** [OK] をクリックして設定を適用し、[セキュリティの設定] ウィンドウを閉じます。ダイアログボックスが表示されて、[このゾーンに設定されているセキュリティのレベルを変更しますか?] と尋ねられた場合は、[はい] をクリックします。

**ステップ 7** [OK] をクリックして、[インターネット オプション] ダイアログボックスを閉じます。これで、ジョブスケジューラおよびグラフィカルレポートが正常に動作します。

---

## サードパーティ ソフトウェアをインストールするときのエラー メッセージ: IIS Admin サービスが正しく設定されていない

### 問題:

WebView へのサードパーティ ソフトウェアのインストール中に、IIS Admin サービスの設定が正しくないというエラー メッセージが表示されます。

### 説明:

ある操作が原因となり、IWAM アカウントが COM+ データ ストアおよび IIS または SAM と同期しなくなることがあります。IWAM アカウントは、処理不能になった IIS アプリケーションが実行されていた ID です。

IIS Admin サービスが起動されると、IIS メタベースに保存されているアカウント情報はローカル SAM と同期しますが、COM+ アプリケーションは自動的に更新されません。この結果、処理不能になったアプリケーションに対するリクエストが失敗します。

**synciwam.vbs** 管理スクリプトを実行すると、IIS COM+ アプリケーションが正しい ID に更新され、問題が解決します。

### 解決方法:

- 
- ステップ 1 <IIS Install Drive:>/inetpub/AdminScripts ディレクトリに移動します。
  - ステップ 2 synciwam.vbs を右クリックします。
  - ステップ 3 [コマンド プロンプトで開く] を選択します。コマンド ウィンドウが開きます。ウィンドウが閉じるまで待ちます。これで synciwam.vbs スクリプトが実行され、問題が解決します。
-

## World Wide Publishing サービス：サービスの停止および WebView の再起動

### 問題：

World Wide Web Publishing サービスを停止すると WebView は停止しますが、サービスを再起動しても WebView は元に戻りません。

### 説明：

Web Publishing サービスを停止して IIS Admin サービスを停止しない場合は、エラーにより New Atlanta のクラッシュが発生します。このエラーは、(サービスの停止前に ServletISAPI ルートから起動した) DBMON プロセスで検出できます。Web Publishing サービスを再起動しても、New Atlanta は起動されません。

この問題が発生すると、WebView の実行中に Web Publishing が停止した場合に、Webview が停止します。サービスを再起動しても、Webview は再起動されません。

### 対処方法：

このエラーは、IIS 内の制約が原因で発生します。対処方法は、IIS Admin サービスを再起動することです。

IIS Admin サービスを再起動する手順は、次のとおりです。

- 
- ステップ 1 [スタート] ボタンから、[設定] > [コントロール パネル] > [管理ツール] > [サービス] を選択します。
  - ステップ 2 サービスの [サービス] ダイアログ ボックス リストで、[IIS 管理サービス] をダブルクリックします。
  - ステップ 3 [IIS 管理サービスのプロパティ] ダイアログ ボックスで、[開始] をクリックします。
  - ステップ 4 [OK] をクリックして、[サービス] ダイアログ ボックスを閉じます。
-

## Webview を開くと Java コードが表示される

### 問題：

WebView を開こうとすると、WebView ウィンドウではなく Java コードが表示されます。

### 説明：

この問題は、New Atlanta ディレクトリ内にいくつかの WebView ファイルが欠落している場合に発生します。

New Atlanta Servlet をアンインストールすると、いくつかの WebView ファイルが New Atlanta Servlet ファイルとともに削除されます。これは、これらのファイルが New Atlanta Servlet ディレクトリ内にインストールされているためです。この場合、New Atlanta Servlet ファイルを再インストールしてから WebView を実行しようとする、上記の問題が発生します。

### 解決策：

[Upgrade All] モードで [ICM Setup] を再実行し、欠落している WebView ファイルが正しく再インストールされるようにします。

## Webview テンプレートを選択しようとするエラーメッセージが表示される

### 問題：

WebView を開き、テンプレート リストを表示せずにテンプレートを選択しようとする、WebView では次のエラーメッセージが表示されません。“org.omg.CORBA.OBJECT\_NOT\_EXIST:minor code:0 completed:No”

### 説明：

この問題は、Jaguar ディレクトリ内にいくつかの WebView ファイルが欠落している場合に発生します。

Jaguar をアンインストールすると、いくつかの WebView ファイルが Jaguar ファイルとともに削除されます。これは、これらのファイルが Jaguar ディレクトリ内にインストールされているためです。この場合、Jaguar を再インストールしてから WebView を実行しようとする、上記の問題が発生します。

### 解決策：

[Upgrade All] モードで [ICM Setup] を再実行し、欠落している WebView ファイルが正しく再インストールされるようにします。

## ■ Jaguar 管理者パスワードを変更した後にエラーメッセージが表示される

## Jaguar 管理者パスワードを変更した後にエラーメッセージが表示される

**問題：**

Jaguar サーバプロパティ ファイルを変更せずに Jaguar 管理者パスワードを変更した場合は、WebView テンプレート ウィンドウを開こうとすると、エラーメッセージが表示されます。

**説明：**

Jaguar 管理者パスワードを変更する場合、WebView では、Jaguar Manager の [Login] ダイアログ ボックスと Jaguar Server Properties ファイルの両方でパスワードを変更する必要があります。

**解決策：**

Jaguar 管理者パスワードの変更手順は、[2-14 ページの「Jaguar 管理者パスワードの変更」](#)を参照してください。

## サイズが大きい履歴レポートか、または多数の履歴レポートを作成する場合の時間短縮

### 問題：

履歴レポートのサイズが大きい場合、データの量によっては余分に作成時間がかかります。また、履歴レポートの数が多い場合も、リアルタイム レポートの同時作成の速度が低下することがあります。

### 解決方法 1：

ジョブ スケジューラを使用して、夕方またはシステム使用率の低い時間帯に履歴レポートをスケジュールします（特にサイズの大きい場合）。

### 解決方法 2：

作成する履歴レポートのサイズまたは数が原因でリアルタイム レポートの作成速度が遅くなっている場合は、1 台の **WebView** サーバをリアルタイム レポートの作成専用として、別の **WebView** サーバを履歴レポートの作成専用とします。

簡単にサーバを分割するには、リアルタイム レポート用に 1 つの URL を使用し、履歴レポート用に別の URL を使用するようユーザに依頼します。ユーザはサーバ上で実行される必要があるテンプレートだけを参照するため、(Custom Screen Builder を使用して) 1 つの **WebView** サーバ上のリアルタイム テンプレートを削除し、別のサーバ上の履歴テンプレートを削除できます。

## WebView 専用ユーザがパスワードを変更できない

### 問題：

WebView ユーザのパスワード期限が切れると、そのユーザは Webview 内部からパスワードを更新できなくなります。

### 説明：

ICM ユーザは、パスワード期限に関するドメインセキュリティ設定について理解する必要があります。ICM ワークステーションにログインしない ICM WebView ユーザは、パスワードの期限が切れてもパスワードを変更できないことがあります。

ICM ユーザ (WebView ユーザ) のパスワードは WebView 内部からは変更できません。パスワードを変更またはリセットできるのは ICM ワークステーションからだけです。

### 解決策：

WebView ユーザのパスワードの期限が切れた場合、このユーザは、ICM ワークステーションにログインするか、またはドメイン管理者にパスワードのリセットを依頼する必要があります。ドメインセキュリティ ポリシー設定が不明な場合は、ドメイン管理者にお問い合わせください。