

Error acceder a la administración de la aplicación del CVP

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón del error acceder a la administración de la aplicación del portal de la Voz de cliente de Cisco (CVP). Este problema se relaciona con la instalación de la máquina virtual Java del Microsoft® (JVM). Microsoft JVM no está instalado, ni está instalado sin éxito en un entorno para empresas de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP de Cisco
- ICM de Cisco
- Microsoft JVM

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 3.0 o posterior del CVP de Cisco
- Versión corporativa 7.x del Cisco ICM

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

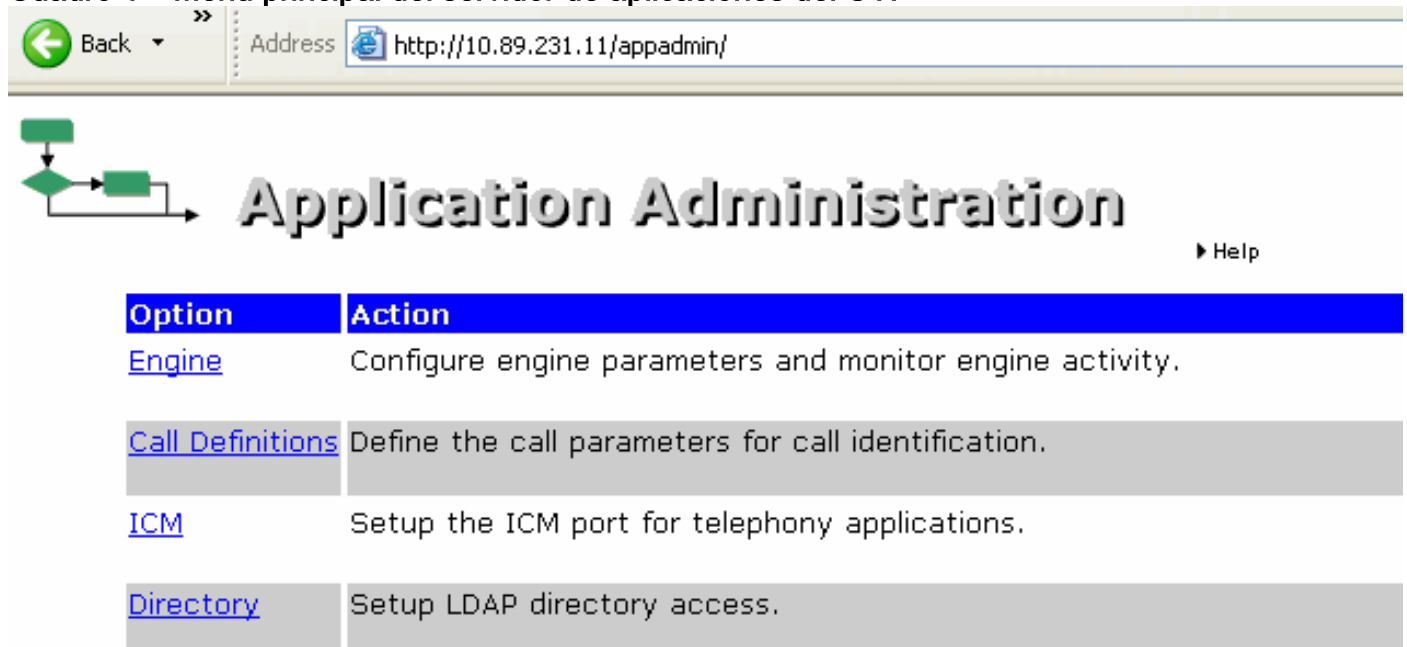
Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

En un entorno activo del CVP, cuando usted intenta acceder el menú principal del servidor de aplicaciones del CVP, el menú de administración de la aplicación del CVP debe aparecer (véase el [cuadro 1](#)). La administración de la aplicación del CVP contiene cuatro subsistemas que usted pueda utilizar para manejar la aplicación:

- **Motor:** El subsistema del motor le permite para configurar los parámetros del motor y para monitorear la actividad del motor.
- **Definición de la llamada:** Este subsistema le permite para definir los parámetros de la llamada para la identificación de la llamada entre el ICM y el CVP.
- **ICM:** El subsistema ICM permite que usted configure el puerto ICM TCP/IP para las Aplicaciones de telefonía. Típicamente, el puerto predeterminado es 5000.
- **Directorio:** El subsistema del directorio ayuda a definir el acceso de directorio del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Generalmente, usted no necesita realizar ninguna cambios a este subsistema. La contraseña predeterminada es **ciscocisco**.

Cuadro 1 – Menú principal del servidor de aplicaciones del CVP

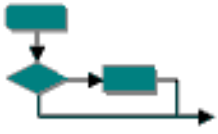


Option	Action
Engine	Configure engine parameters and monitor engine activity.
Call Definitions	Define the call parameters for call identification.
ICM	Setup the ICM port for telephony applications.
Directory	Setup LDAP directory access.

Problema

Cuando usted intenta acceder la página de la administración de la aplicación del CVP, un mensaje de error aparece (véase el [cuadro 2](#)) en vez de la página que [figura las](#) visualizaciones [1](#). Éste es el mensaje de error:

Error:LDAPConfig could not properly initialize. **Cuadro 2 – Error: LDAPConfig no podía inicializarse correctamente**



Application Administration

Error: LDAPConfig could not properly initialize.

Causa

Éstas son las dos posibles causas de este problema:

- Microsoft JVM no está instalado correctamente.
- Microsoft JVM falta en el servidor del CVP.

Solución

Complete estos pasos para solucionar este problema:

1. Instale Microsoft JVM. Siga estos pasos: Descargue el archivo de la instalación de JVM de Microsoft de los [links de la descarga de la Máquina virtual de Java de Microsoft](#) . [Salve el archivo en la unidad de disco duro de su PC.](#) Ejecute el archivo de la instalación de JVM de Microsoft para cargar la máquina virtual. La ejecución del archivo comienza. Teclee **sí** en la página del acuerdo de licencia. Recomience su PC después de que la instalación sea completa.
2. Desinstale el CVP.
3. Reinstale el CVP y la versión del servicio relacionado y Special dirigir. Refiera al [portal de la Voz de cliente de Cisco \(CVP\) instalan la guía](#) para más información.

Información Relacionada

- [Guía de instalación del portal de la Voz de cliente de Cisco \(CVP\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)