

Échec de l'accès à l'administration de l'application CVP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Cause](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour que le manque accède à la gestion d'application du Customer Voice Portal de Cisco (CVP). Ce problème est lié à l'installation de Java Virtual Machine de Microsoft® (JVM). Microsoft JVM n'est pas installé, ou est installé sans succès dans un environnement d'entreprise de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CVP
- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Microsoft JVM

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 3.0 ou ultérieures de Cisco CVP
- Version Enterprise 7.x missile aux performances améliorées de Cisco

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un

environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

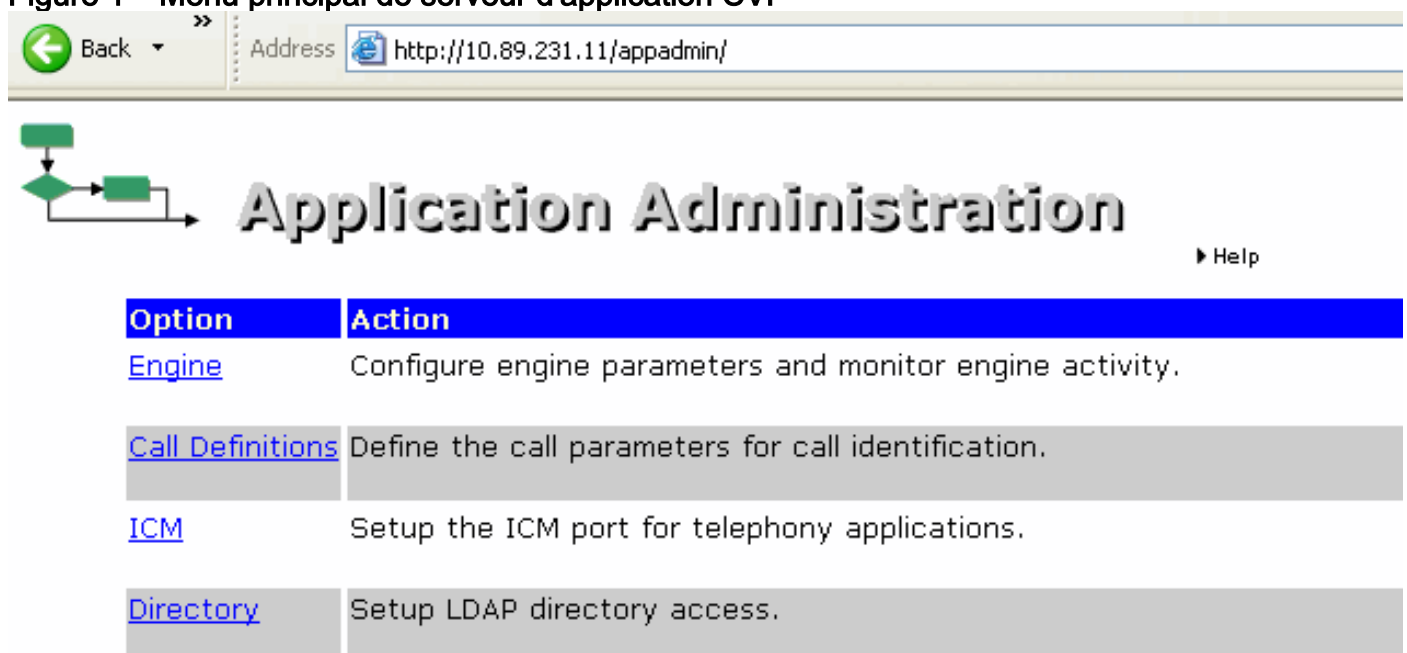
Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Dans un environnement actif CVP, quand vous essayez d'accéder au menu principal de serveur d'applications CVP, le menu de gestion d'application CVP doit apparaître (voir le [schéma 1](#)). La gestion d'application CVP contient quatre sous-systèmes que vous pouvez employer pour gérer l'application :

- **Engine** : Le sous-système d'engine te permet de configurer les paramètres d'engine et de surveiller l'activité d'engine.
- **Définition d'appel** : Ce sous-système te permet de définir les paramètres d'appel pour l'identification d'appel entre le missile aux performances améliorées et le CVP.
- **Missile aux performances améliorées** : Le sous-système missile aux performances améliorées te permet pour installer le port TCP/IP missile aux performances améliorées pour des Applications de téléphonie. Typiquement, le port par défaut est 5000.
- **Répertoire** : Le sous-système de répertoire aide à définir l'accès de répertoire de Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Habituellement, vous n'avez pas besoin de n'apporter aucune modification à ce sous-système. Le mot de passe par défaut est **ciscocisco**.

Figure 1 – Menu principal de serveur d'application CVP

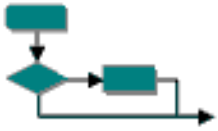


Problème

Quand vous essayez d'accéder à la page de gestion d'application CVP, un message d'erreur apparaît (voir le [schéma 2](#)) au lieu de la page que la [figure 1](#) affiche. C'est le message d'erreur :

Error:LDAPConfig could not properly initialize.

Figure 2 – Erreur : LDAPConfig n'a pas pu correctement initialiser



Application Administration

Error: LDAPConfig could not properly initialize.

Cause

Ce sont les deux causes possibles de ce problème :

- Microsoft JVM n'est pas correctement installé.
- Microsoft JVM manque sur le serveur CVP.

Solution

Terminez-vous ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Installez Microsoft JVM. Effectuez les étapes suivantes :Téléchargez le fichier d'installation de Microsoft JVM des [liens de téléchargement de Java Virtual Machine de Microsoft](#) .
[Sauvegardez le fichier sur le disque dur de votre PC.](#)Exécutez le fichier d'installation de Microsoft JVM pour charger le virtual machine.L'exécution de fichier commence.Clic **oui** dans la page de contrat de licence.Redémarrez votre PC après l'installation est complète.
2. Désinstallez CVP.
3. Réinstallez CVP et l'offre spéciale de release et d'ingénierie de service connexe. Référez-vous au [Customer Voice Portal de Cisco \(CVP\) installent le](#) pour en savoir plus de [guide](#).

Informations connexes

- [Guide d'installation du Customer Voice Portal de Cisco \(CVP\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)