## Risoluzione dei problemi relativi all'avvio di Real Time Reporting su CVB

## Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati L'applicazione Real Time Reporting non si avvia Sintomo Soluzione L'applicazione Real Time Reporting è bloccata dalla protezione Java Sintomo Soluzione

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi all'applicazione Cisco Virtualized Voice Browser (CVB) Real Time Reporting.

## Prerequisiti

## Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CVB
- Server di Microsoft Windows

#### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CVB versione 11.0(1)
- Windows Internet Explorer (IE) versione 8, IE versione 11
- Java versione 7 Update 40, Java versione 7 Update 51 e versioni successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## L'applicazione Real Time Reporting non si avvia

#### Sintomo

Quando si seleziona l'opzione **Real Time Reporting** nel menu **Strumenti** della pagina **Amministrazione** CVB, l'applicazione Real Time Reporting non viene avviata.



Questo messaggio viene visualizzato se la versione Java è precedente all'installazione di Java 7 update 4.0:

🖉 Cisco Virtua	lized Voice Browser Administration - Windows Internet Explorer			
	https://10.201.198.27/appadmin/RTR?request_type=reporting	Certificate Error	🗟 🗲 🗙 🔁 Bing	<b>P</b> •
🔆 Favorites	🚖 🙋 CVP Callback Diagnostic CVP 🙋 Suggested Sites 👻 🙋 Web Slice Gallery 👻			
🌔 Cisco Virtual	ized Voice Browser Administration		🏠 🔻 🖾 👻 🖃 🛻 👻 Page 👻 Safety 👻 Ti	ools • 🕢 •
🔞 This website	wants to install the following add-on: 'Java SE Runtime Environment 7 Update 40' from 'Oracle Am	erica, Inc.'. If you trust the webs	ite and the add-on and want to install it, click here	×
ahaha	<b>Cisco Virtualized Voice Browser Adm</b>	inistration	Navigation Cisco VVB Administration	👻 Go
cisco	For Cisco Unified Communications Solutions		Administrator Abo	ut   Logout
Done			🗸 Trusted sites   Protected Mode: Off	100% -

Passaggio 1. Fare clic sul messaggio e selezionare **Installa il componente aggiuntivo per tutti gli utenti nel computer**. Viene visualizzata una finestra di avviso di protezione.

Internet	Internet Explorer - Security Warning			
Do you want to install this software?				
Name: Java SE Runtime Environment 7 Update 40				
	Publisher: Oracle America, Inc.			
➤ More options		Install	Don't Install	
While files from the Internet can be useful, this file type can potentially harm your computer. Only install software from publishers you trust. <u>What's the risk?</u>				

Passaggio 2. Aggiornare la versione Java. Selezionare Installa.

Passaggio 3. Nella successiva finestra Installazione di Java - Benvenuti selezionare Install >.



Passaggio 4. Al termine dell'installazione, nella **Installazione di Java - Completa** finestra selezionare **Chiudi.** 



Passaggio 5. Selezionare Add dalla finestra visualizzata.

Internet	Explorer	×			
	Content from the website listed below is being blocked by the Internet Explorer Enhanced Security Configuration.	Close			
ł	http://java.com				
Continue to prompt when website content is blocked Learn more about Internet Explorer's Enhanced Security Configuration					
If you trust this website, you can lower security settings for the site by adding it to the Trusted sites zone. If you know this website is on your local intranet, review help for instructions on adding the site to the local intranet zone instead.					
Important: adding this website to the Trusted sites zone will lower the security settings for all content from this web site for all applications, including Internet Explorer.					

Viene visualizzata una nuova finestra per verificare la versione Java. Questa operazione è **facoltativa** e non è necessario verificare la versione Java.

Passaggio 6. Riavviare il browser (chiudere tutte le finestre del browser e riaprirlo).

Passaggio 7. Selezionare **Real Time Reporting** dal menu **Strumenti** nella pagina **Amministrazione** CVB.

Viene visualizzata la finestra Necessario aggiornamento Java.



Passaggio 8. Fare clic sulla casella di controllo accanto a **Non visualizzare più la richiesta finché non sarà disponibile il prossimo aggiornamento** e quindi selezionare **In seguito**.

Nella finestra successiva viene indicato che il sito non è attendibile:



Passaggio 9. Selezionare Continua.

L'applicazione è bloccata dalle impostazioni di protezione.



Passaggio 10. Selezionare OK per visualizzare un errore.



#### Soluzione

Per risolvere questo problema, dal computer in cui viene avviato il browser eseguire la procedura seguente:

Passaggio 1. Selezionare Start > Tutti i programmi > Java > Configura Java, quindi selezionare la scheda Sicurezza.

**Passaggio 2.** Ridurre il livello di protezione a **Medio** per consentire l'esecuzione di tutte le applicazioni Java.



Passaggio 3. Selezionare Real Time Reporting dal menu Strumenti della pagina Amministrazione CVB.

Passaggio 4. Selezionare Continua nella finestra Avviso di protezione:

Security	Warning 🛛 🔀	
Do yo The co	onnection to this website is untrusted.	
(	Website: https://10.201.198.27:443	
<b>Note:</b> The certificate is not valid and cannot be used to verify the identity of this website. More Information		
	Continue	

Viene visualizzata una nuova finestra Avviso di protezione:

Security	Warning			×
Do you want to run this application?				
		Name:	reportApplet	
Publisher: Location:		Publisher:	UNKNOWN	
		Location:	https://10.201.198.27//sWFReportingCommon.jar	
Running applications by UNKNOWN publishers will be blocked in a future release because it is potentially unsafe and a security risk.				
Risk:	This application will run with unrestricted access which may put your computer and personal information at risk. The information provided is unreliable or unknown so it is recommended not to run this application unless you are familiar with its source More Information			I
Select the box below, then click Run to start the application				
I accept the risk and want to run this application.  Run  Cancel				

Passaggio 5. Fare clic sulla casella di controllo Accetto il rischio e desidero eseguire questa applicazione e selezionare Esegui.

L'applicazione Real Time Reporting viene avviata:



# L'applicazione Real Time Reporting è bloccata dalla protezione Java

### Sintomo

L'applicazione Real Time Reporting con Java versione 7 Update 51 e successive è bloccata dalla protezione Java.

Java Application Blocked	3
Application Blocked by Java Security	
For security, applications must now meet the requirements for the High or Very High security settings, or be part of the Exception Site List, to be allowed to run.	
More Information	
Reason: Your security settings have blocked a self-signed application from running	

#### Soluzione

Aggiungere l'URL del CVB all'elenco eccezioni Java.

Di seguito sono elencati i casi che consentono l'esecuzione delle applicazioni quando si aggiunge l'URL dell'applicazione all'**elenco dei siti eccezioni**:

- Il certificato dell'applicazione non è firmato da un'autorità di certificazione attendibile.
- Il certificato dell'applicazione è ospitato localmente.
- I file jar non dispongono dell'attributo del manifesto di autorizzazione.
- Il certificato dell'applicazione è scaduto.
- Impossibile verificare la validità del certificato dell'applicazione.

**Nota:** Il livello di protezione **Elevato** (predefinito) non consente l'esecuzione di applicazioni Java non firmate e autofirmate su versioni precedenti di Java.

Qui sono disponibili ulteriori informazioni sull'elenco di eccezioni.

Per risolvere il problema, chiudere il browser e aggiungere l'URL del nome host CVB all'elenco di eccezioni dal computer in cui si avvia il browser ed eseguire i seguenti passaggi:

Passaggio 1. Selezionare Start > Tutti i programmi > Java > Configure Java.

Passaggio 2. Selezionare la scheda Protezione nel Pannello di controllo Java. Nella parte inferiore della finestra, selezionare Modifica elenco siti

🛓 Java Control Panel 📃 💻 其			
General Update Java Security Advanced			
Enable Java content in the browser			
Security level for applications not on the Exception Site list			
🔘 Very High			
Only Java applications identified by a certificate from a trusted authority are allowed to run, and only if the certificate can be verified as not revoked.			
e High			
Java applications identified by a certificate from a trusted authority are allowed to run, even if the revocation status of the certificate cannot be verified.			
Exception Site List			
Applications launched from the sites listed below will be allowed to run after the			
Click Edit Site List			
to add items to this list. Edit Site List			
Restore Security Prompts Manage Certificates			
OK Cancel Apply			

Passaggio 3. Selezionare il pulsante Aggiungi dalla finestra Elenco sedi eccezioni.

🛓 Exception Site List	
Applications launched from the sites listed below will be allowed to run after the appropriate security prompts.	
Click Add to add an item to this list.	
Add Remove FILE and HTTP protocols are considered a security risk. We recommend using HTTPS sites where available. OK Cancel	

Passaggio 4. Fare clic nel campo vuoto in Posizione e immettere l'URL.

Nota: L'URL deve iniziare con http:// o https://

Esempi:

http://myexample.com o https://myexample.com

🛃 Ex	ception Site List			
Applications launched from the sites listed below will be allowed to run after the appropriate security prompts.				
	Location			
	https://10.201.198.27/			
0	Add Remove			
	We recommend using HTTPS sites where available.			
	OK Cancel			

**Passaggio 5.** Selezionare **OK** per salvare l'URL immesso. Se si seleziona **Annulla**, gli URL non vengono salvati.

Passaggio 6. Selezionare Continua nella finestra di dialogo Avviso di protezione, se visualizzata.

L'applicazione Real Time Reporting non è più bloccata dalla protezione Java