

# Impossibile accedere ad Amministrazione applicazione CVP

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

In questo documento viene descritto uno dei motivi per cui non è stato possibile accedere all'amministrazione dell'applicazione Cisco Customer Voice Portal (CVP). Questo problema è relativo all'installazione di Microsoft® Java Virtual Machine (JVM). Microsoft JVM non è installato o non è stato installato correttamente in un ambiente Enterprise Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CVP
- Cisco ICM
- JVM Microsoft

### [Componenti usati](#)

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

- Cisco CVP versione 3.0 o successiva
- Cisco ICM Enterprise versione 7.x

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.

## Convenzioni

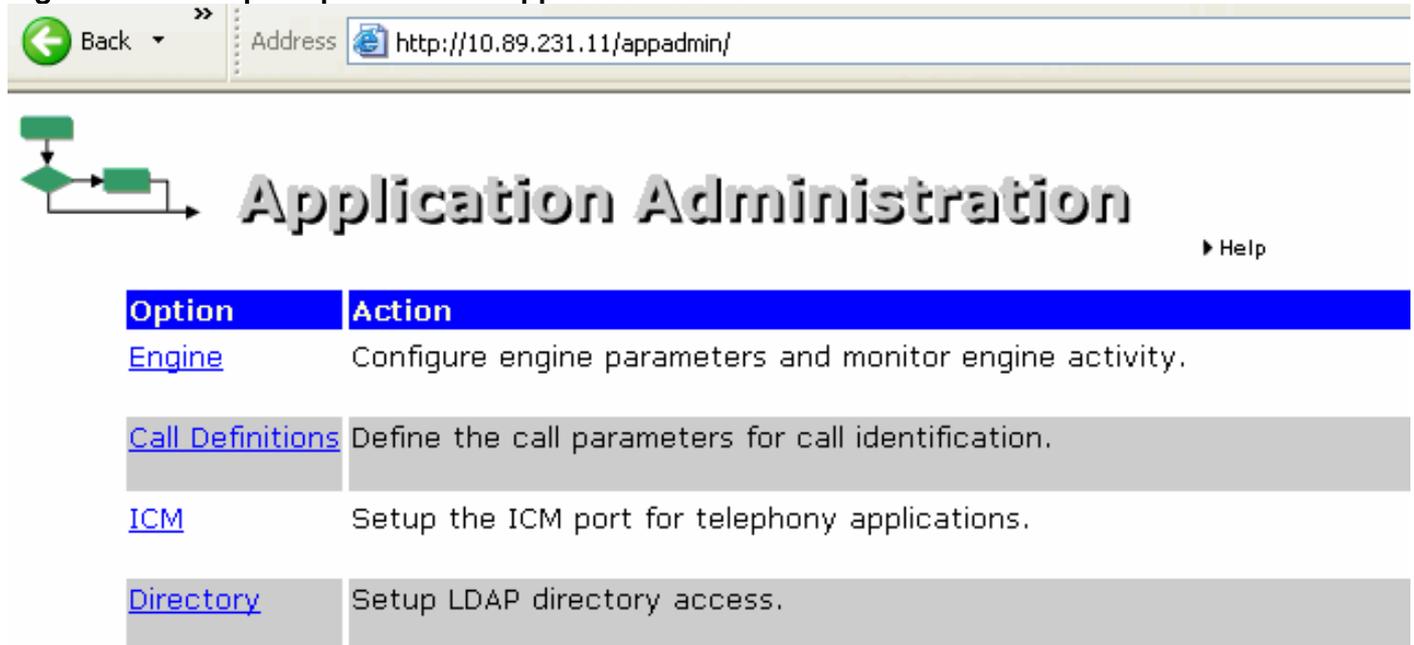
Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Premesse

In un ambiente CVP attivo, quando si tenta di accedere al menu principale di CVP Application Server, deve essere visualizzato il menu CVP Application Administration (vedere la [Figura 1](#)). Amministrazione applicazioni CVP contiene quattro sottosistemi che è possibile utilizzare per gestire l'applicazione:

- **Motore:** Il sottosistema Motore consente di configurare i parametri del motore e di monitorarne l'attività.
- **Definizione chiamata:** Questo sottosistema consente di definire i parametri di chiamata per l'identificazione della chiamata tra ICM e CVP.
- **ICM:** Il sottosistema ICM consente di impostare la porta TCP/IP ICM per le applicazioni di telefonia. In genere, la porta predefinita è 5000.
- **Directory:** Il sottosistema Directory consente di definire l'accesso alla directory LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). In genere, non è necessario apportare modifiche al sottosistema. La password predefinita è **cisco**.

Figura 1 - Menu principale di CVP Application Server



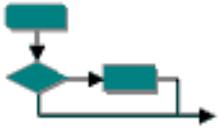
Option	Action
<a href="#">Engine</a>	Configure engine parameters and monitor engine activity.
<a href="#">Call Definitions</a>	Define the call parameters for call identification.
<a href="#">ICM</a>	Setup the ICM port for telephony applications.
<a href="#">Directory</a>	Setup LDAP directory access.

## Problema

Quando si tenta di accedere alla pagina Amministrazione applicazione CVP, viene visualizzato un messaggio di errore (vedere la [Figura 2](#)) al posto della pagina visualizzata dalla [Figura 1](#). Questo è il messaggio di errore:

Error:LDAPConfig could not properly initialize.

Figura 2 - Errore: Impossibile inizializzare correttamente LDAPConfig



# Application Administration

Error: LDAPConfig could not properly initialize.

## Causa

Queste sono le due possibili cause del problema:

- Microsoft JVM non è installato correttamente.
- Microsoft JVM mancante nel server CVP.

## Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Installare Microsoft JVM. Attenersi alla procedura seguente: Scaricare il file di installazione di Microsoft JVM dai [collegamenti per il download di Microsoft Java Virtual Machine](#) . Salvare il file sul disco rigido del PC. Eseguire il file di installazione di Microsoft JVM per caricare la macchina virtuale. L'esecuzione del file ha inizio. Fare clic su **Sì** nella pagina Contratto di licenza. Riavviare il PC al termine dell'installazione.
2. Disinstallare CVP.
3. Reinstallare CVP e il relativo Service Release and Engineering Special. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla [Guida all'installazione di Cisco Customer Voice Portal \(CVP\)](#).

## Informazioni correlate

- [Guida all'installazione di Cisco Customer Voice Portal \(CVP\)](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)