

Falha alcançar a administração do aplicativo CVP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este original descreve uma razão para que a falha alcance a administração do aplicativo do portal da Voz de cliente Cisco (CVP). Este problema é relacionado à instalação da máquina virtual de java de Microsoft® (JVM). Microsoft JVM não é instalado, nem é instalado em vão em um ambiente de empreendimento de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CVP
- ICM Cisco
- Microsoft JVM

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 3.0 ou mais recente de Cisco CVP
- Versão 7.x do empreendimento ICM de Cisco

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto

potencial de qualquer comando.

Convenções

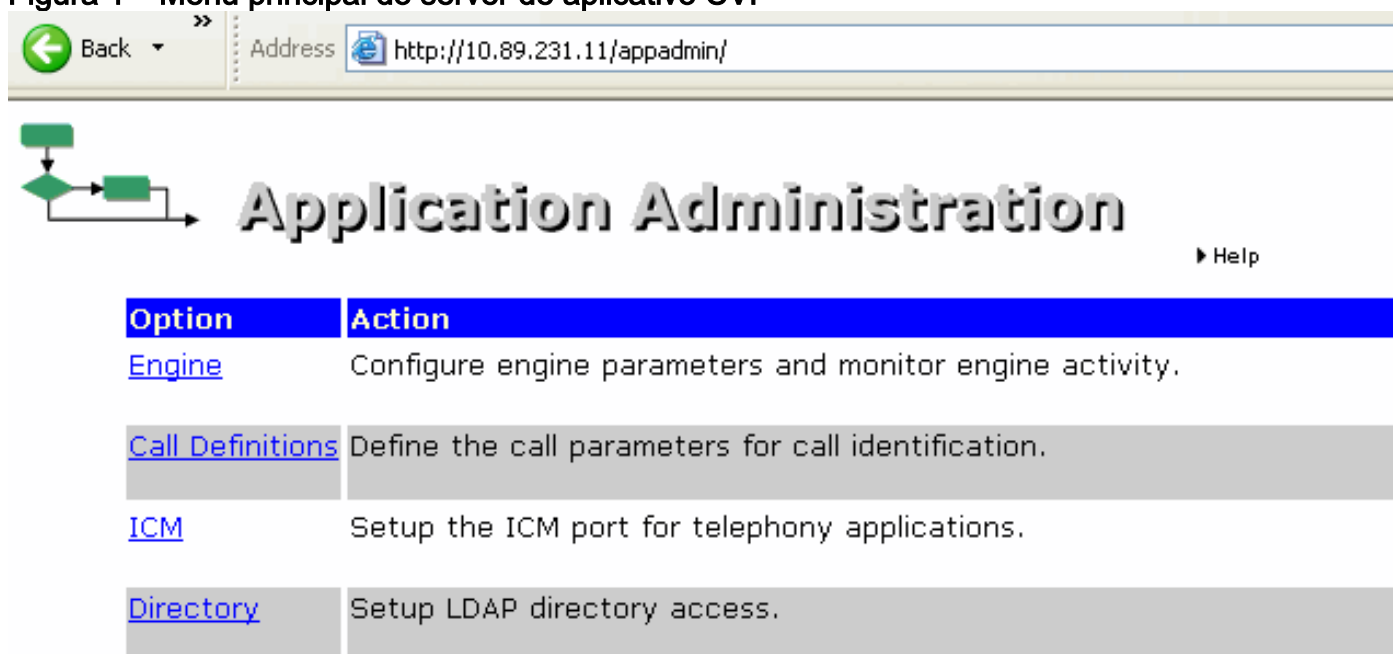
Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

Em um ambiente ativo CVP, quando você tenta alcançar o menu principal do server de aplicativo CVP, o menu de administração do aplicativo CVP deve aparecer (veja [figura 1](#)). A administração do aplicativo CVP contém quatro subsistemas que você pode usar para controlar o aplicativo:

- **Motor:** O subsistema do motor permite-o de configurar os parâmetros do motor e de monitorar a atividade do motor.
- **Definição do atendimento:** Este subsistema permite-o de definir os parâmetros do atendimento para a identificação do atendimento entre o ICM e o CVP.
- **ICM:** O subsistema ICM permite que você estabeleça a porta ICM TCP/IP para Aplicações de telefonia. Tipicamente, a porta padrão é 5000.
- **Diretório:** O subsistema do diretório ajuda a definir o acesso de diretório do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Geralmente, você não precisa de fazer nenhuma mudanças a este subsistema. A senha padrão é **ciscocisco**.

Figura 1 – Menu principal do server de aplicativo CVP

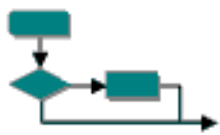


Problema

Quando você tenta alcançar a página da administração do aplicativo CVP, um Mensagem de Erro aparece (veja [figura 2](#)) em vez da página que [figura os](#) indicadores [1](#). Este é o Mensagem de Erro:

Error:LDAPConfig could not properly initialize.

Figura 2 – Erro: LDAPConfig não podia corretamente inicializar



Application Administration

Error: LDAPConfig could not properly initialize.

Causa

Estas são as duas causas possíveis deste problema:

- Microsoft JVM não é instalado corretamente.
- Microsoft JVM falta no server CVP.

Solução

Termine estas etapas para resolver este problema:

1. Instale Microsoft JVM. Execute estas etapas: Transfira o arquivo da instalação JVM de Microsoft dos [links da transferência da microsoft java virtual machine](#) . [Salvar o arquivo no disco rígido de seu PC](#). Execute o arquivo da instalação JVM de Microsoft para carregar a máquina virtual. A execução do arquivo começa. Clique **sim** na página do contrato de licença. Reinicie seu PC depois que a instalação está completa.
2. Desinstale o CVP.
3. Reinstale o CVP e a liberação do serviço relacionado e Special o planejamento. Refira o [portal da Voz de cliente Cisco \(CVP\) instalam o guia](#) para mais informação.

Informações Relacionadas

- [Guia de Instalação do portal da Voz de cliente Cisco \(CVP\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)