

Errore durante il tentativo di accedere alle pagine di Appadmin CRA

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzioni](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Soluzione 3](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto come risolvere il problema se si riceve il messaggio `HTTP 500` o `'lc'` non è un oggetto quando si cerca di accedere alle pagine Appadmin di Cisco Customer Response Application (CRA).

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Non sono previsti prerequisiti specifici per questo documento.

[Componenti usati](#)

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

- Applicazione 2.0
- Servizi elettronici 2.1
- Cisco CRA 2.2

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](#).

Problema

Quando si tenta di accedere all'URL `http://< app_server >/appadmin` per configurare il server Cisco CRA, vengono visualizzati i seguenti messaggi di errore:

Errore HTTP 500

```
The page cannot be displayed
  There is a problem with the page you are trying to reach and it cannot be displayed.
  ...
  HTTP 500 - Internal server error
  Internet Explorer
```

0

Errore che indica che 'lc' non è un oggetto

```
Microsoft JScript runtime error '800a138f'
  'lc' is not an object
  /appadmin/MainMenu.asp, line 19
```

Soluzioni

Le soluzioni a questo problema sono spiegate dettagliatamente di seguito.

Soluzione 1

Accertarsi che nel CLASSPATH del sistema siano presenti riferimenti ai file seguenti.

Voci di System CLASSPATH

```
C:\Program Files\wfavvid\CiscoUtil.jar
C:\Program Files\wfavvid\dlconcurrent.jar
C:\Program Files\wfavvid\collections.jar
C:\Program Files\wfavvid\wfrepos.jar
C:\Program Files\wfavvid\CiscoSysService.jar
C:\Program Files\wfavvid\CiscoWFAPI1.0.jar
C:\Program Files\wfavvid\CiscoWFFBase.jar
C:\Program Files\wfavvid\rmi.zip
C:\Program Files\wfavvid\providerutil.jar
C:\Program Files\wfavvid\jndi.jar
C:\Program Files\wfavvid\lda.jar
C:\Program Files\wfavvid\stepsIVR.jar
C:\Program Files\wfavvid\wfccndomain.jar
C:\Program Files\wfavvid\xalan.jar
C:\Program Files\wfavvid\xerces.jar
C:\Program Files\wfavvid\SubsystemRmCm.jar
C:\winnt\java\lib\jtracing.jar
```

C:\Program Files\wfavvid\Reporting\Lib\rmiswing.jar

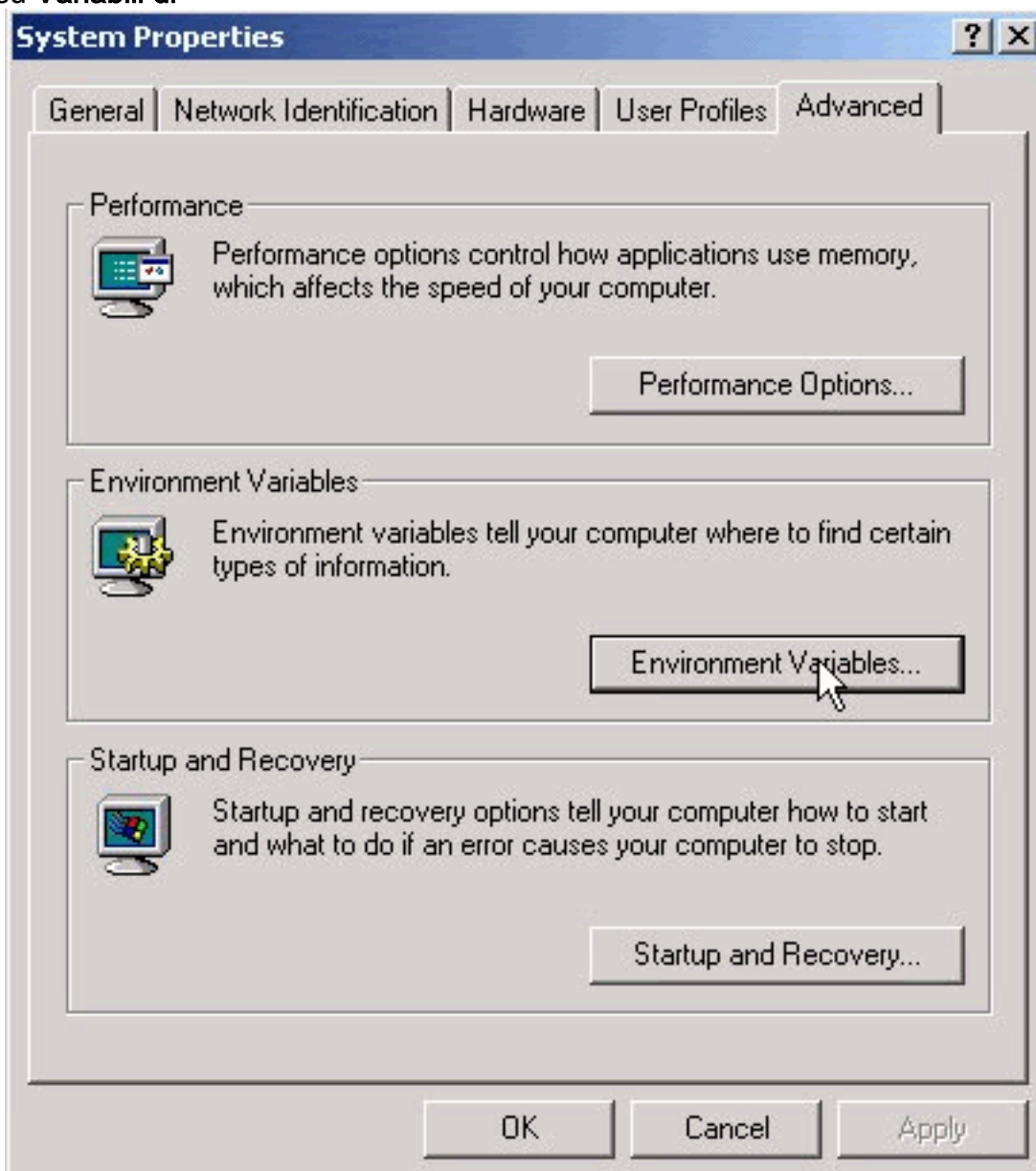
C:\Program Files\wfavvid\ldap.jar

C:\Program Files\wfavvid\License.jar

C:\winnt\java\lib\jtapi.jar

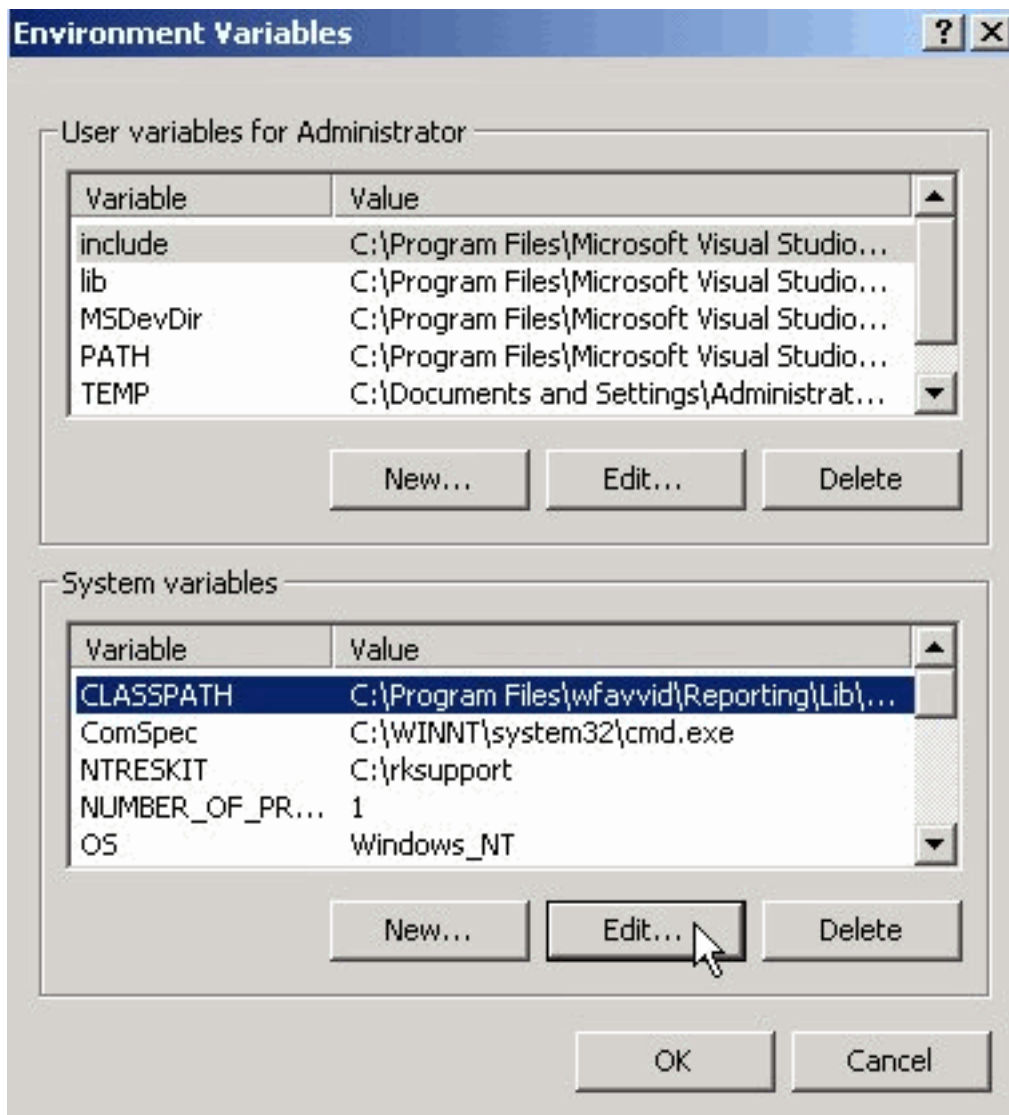
Per visualizzare il CLASSPATH del sistema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona Risorse del computer. Selezionare **Proprietà**.
2. Quando viene visualizzata la finestra Proprietà del sistema, fare clic sulla scheda **Avanzate**.
3. Fare clic su **Variabili di**



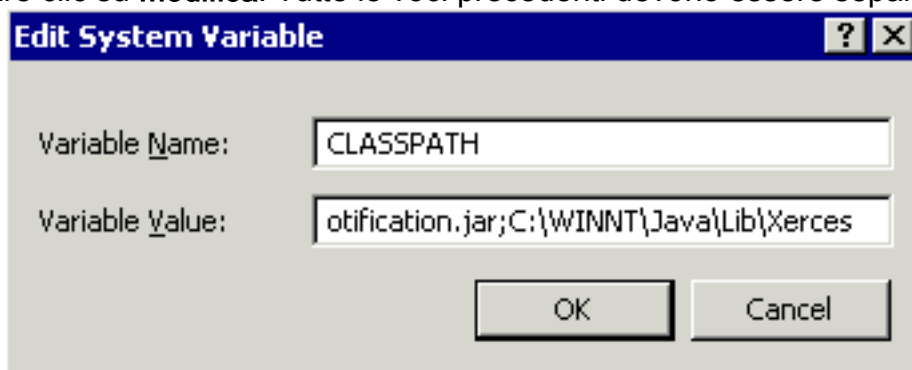
ambiente.

4. Evidenziare **CLASSPATH** in Variabili di



sistema.

5. Fare clic su **Modifica**. Tutte le voci precedenti devono essere separate da un punto e virgola



(;).

6. Aggiungere i valori non visualizzati nel campo Valore variabile, separati da un punto e virgola (;). Fare clic su **OK**.
7. Riavviare il sistema.

[Soluzione 2](#)

Seguire la soluzione 1 per verificare se si dispone delle voci CLASSPATH corrette. Se alcune voci CLASSPATH risultano mancanti, anziché aggiungerle singolarmente, è possibile reinstallare la stessa versione di Cisco CRA. Le voci CLASSPATH verranno aggiunte automaticamente.

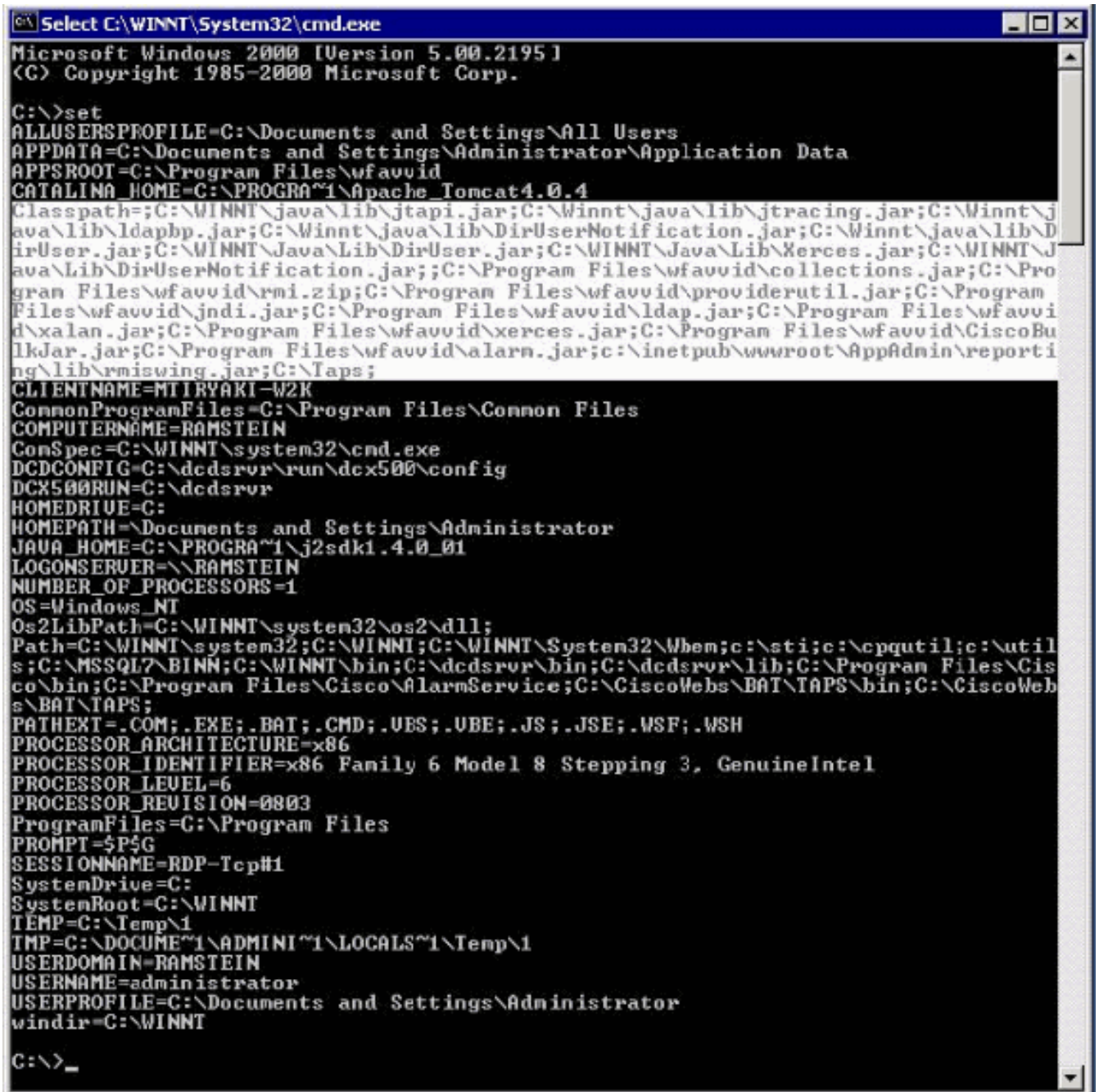
[Soluzione 3](#)

Quando si esegue l'aggiornamento a win-OS-Upgrade.2000-2-3spH, è presente anche un bug noto. Avrete problemi simili a quelli sopra menzionati. Per ulteriori informazioni e per una soluzione, vedere l'ID bug Cisco [CSCea24526](#).

Nota: questo bug è stato risolto nella versione [2.2.5 SP B](#).

Prima di aprire una richiesta TAC

- Voce CLASSPATH: Aprire un prompt dei comandi scegliendo **Start > Esegui > CMD**. Nella finestra del prompt dei comandi digitare il set di comandi. Copiare e incollare l'output in un file di testo.



```
Select C:\WINNT\System32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 5.00.2195]
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corp.

C:\>set
ALLUSERSPROFILE=C:\Documents and Settings\All Users
APPDATA=C:\Documents and Settings\Administrator\Application Data
APPSROOT=C:\Program Files\wfavid
CATALINA_HOME=C:\PROGRAM~1\Apache Tomcat4.0.4
Classpath=C:\WINNT\java\lib\jrtapi.jar;C:\Winnt\java\lib\jtracing.jar;C:\Winnt\j
ava\lib\ldapbp.jar;C:\Winnt\java\lib\DirUserNotification.jar;C:\Winnt\java\lib\D
irUser.jar;C:\WINNT\Java\Lib\DirUser.jar;C:\WINNT\Java\Lib\Xerces.jar;C:\WINNT\J
ava\Lib\DirUserNotification.jar;;C:\Program Files\wfavid\collections.jar;C:\Pro
gram Files\wfavid\rmi.zip;C:\Program Files\wfavid\providerutil.jar;C:\Program
Files\wfavid\jndi.jar;C:\Program Files\wfavid\ldap.jar;C:\Program Files\wfavi
d\xalan.jar;C:\Program Files\wfavid\xerces.jar;C:\Program Files\wfavid\CiscoBu
llkJar.jar;C:\Program Files\wfavid\alarm.jar;c:\inetpub\wwwroot\AppAdmin\reporti
ng\lib\rmiswing.jar;C:\Taps;
CLIENTNAME=NTIRVAKI-W2K
CommonProgramFiles=C:\Program Files\Common Files
COMPUTERNAME=RAMSTEIN
ConSpec=C:\WINNT\system32\cmd.exe
DCDCONFIG=C:\dcdsrvr\run\dcx500\config
DCX500RUN=C:\dcdsrvr
HOMEDRIVE=C:
HOMEPATH=\Documents and Settings\Administrator
JAVA_HOME=C:\PROGRAM~1\jdk1.4.0_01
LOGONSERVER=\\RAMSTEIN
NUMBER_OF_PROCESSORS=1
OS=Windows_NT
Os2LibPath=C:\WINNT\system32\os2\dll;
Path=C:\WINNT\system32;C:\WINNI;C:\WINNT\System32\Wbem;c:\sti;c:\cpqutil;c:\util
s;C:\MSSQL7\BINN;C:\WINNT\bin;C:\dcdsrvr\bin;C:\dcdsrvr\lib;C:\Program Files\Cis
co\bin;C:\Program Files\Cisco\AlarmService;C:\CiscoWeb\BAT\TAPS\bin;C:\CiscoWeb
s\BAT\TAPS;
PATHEXT=.COM;.EXE;.BAT;.CMD;.UBS;.UBE;.JS;.JSE;.WSF;.WSH
PROCESSOR_ARCHITECTURE=x86
PROCESSOR_IDENTIFIER=x86 Family 6 Model 8 Stepping 3, GenuineIntel
PROCESSOR_LEVEL=6
PROCESSOR_REVISION=0803
ProgramFiles=C:\Program Files
PROMPT=$P$G
SESSIONNAME=RDP-Tcp#1
SystemDrive=C:
SystemRoot=C:\WINNT
TEMP=C:\Temp\1
TMP=C:\DOCUMENT~1\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp\1
USERDOMAIN=RAMSTEIN
USERNAME=administrator
USERPROFILE=C:\Documents and Settings\Administrator
windir=C:\WINNT

C:\>_
```

- Eseguire una schermata di stampa del messaggio di errore riscontrato.

[Informazioni correlate](#)

- [Software per conferenze](#)
- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)