

# Error al intentar obtener acceso a las páginas de administración de la aplicación CRA

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Soluciones](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Solución 3](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe cómo resolver el problema si usted está recibiendo `HTTP 500` o el `"1c"` no es un error del objeto cuando usted está intentando acceder las páginas de AppAdmin del Cisco Customer Response Application (CRA).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

No hay requisitos previos específicos para este documento.

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Aplicación 2.0
- 2.1 de los E-servicios
- Cisco CRA2.2

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener un comando antes de ejecutarlo.

## Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

## Problema

Cuando usted intenta acceder `http:// < el URL del app_server >/appadmin` para configurar al servidor CRA de Cisco, usted recibe los mensajes de error siguientes:

### Error 500 HTTP

```
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
```

or

### Un error que indica el "lc" no es un objeto

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

## Soluciones

A continuación, se explican detalladamente las soluciones para este problema.

### Solución 1

Asegúrese los archivos abajo se refieren a su CLASSPATH del Sistema.

#### Entradas del CLASSPATH del Sistema

```
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

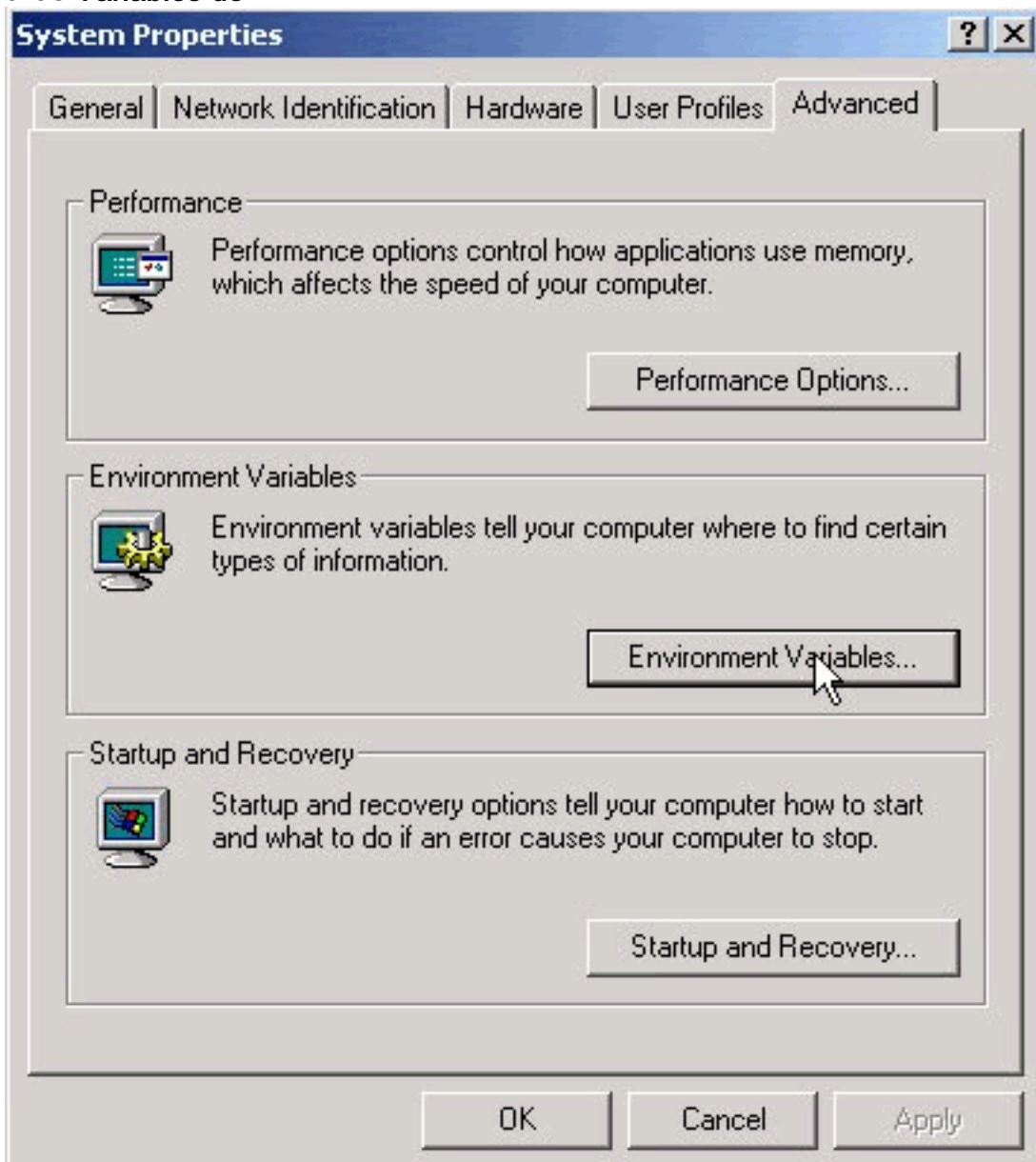
C:\Program Files\wfavvid\ldap.jar

C:\Program Files\wfavvid\License.jar

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

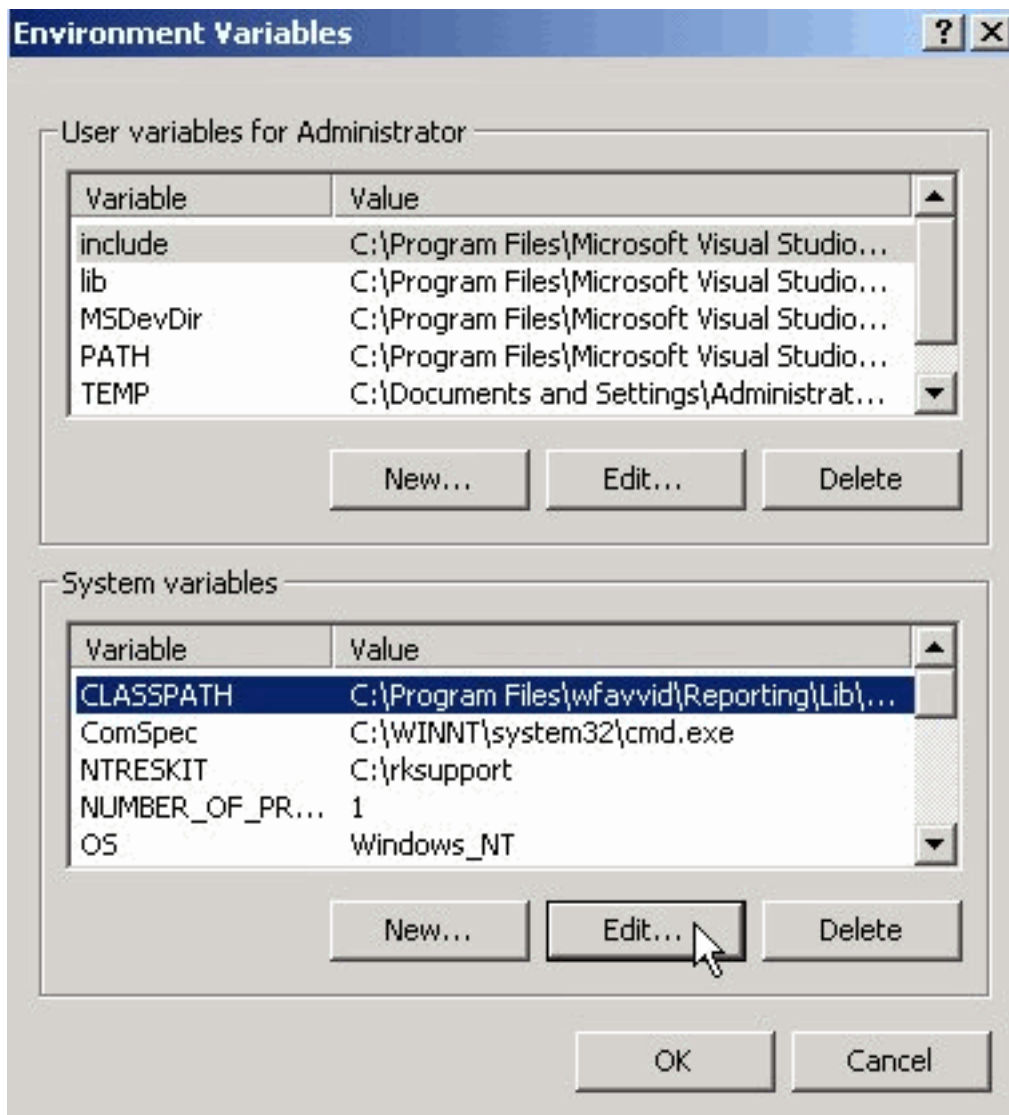
Para ver el CLASSPATH del Sistema, haga el siguiente:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón el icono Mi PC. Seleccione Properties (Propiedades).
2. Cuando la ventana de las propiedades Propiedad del sistema se abre, haga clic la **ficha Avanzadas**.
3. Haga clic las **Variables de**



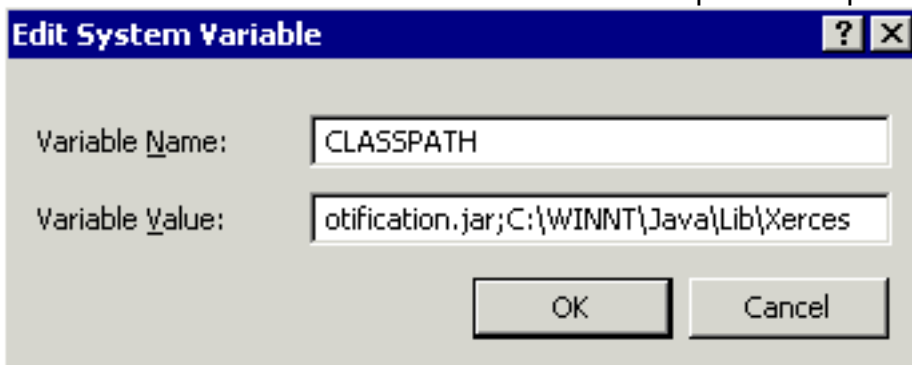
entorno.

4. Resalte el **CLASSPATH** bajo Variables del



sistema.

- Haga clic en **Editar**. Todos los entres antedichos deben aparecer separados con un punto y



coma (;).

- Agregue los que no aparecen en el campo de valor variable, separado con un punto y coma (;). Click OK.
- Reinicie su sistema.

## [Solución 2](#)

Siga la solución 1 para marcar si usted tiene las entradas de CLASSPATH apropiadas. Si usted encuentra que hay las entradas de CLASSPATH que faltan, en vez de agregarlas individualmente, usted puede reinstalar la misma versión de Cisco CRA. Esto agregará las entradas de CLASSPATH detrás adentro automáticamente.

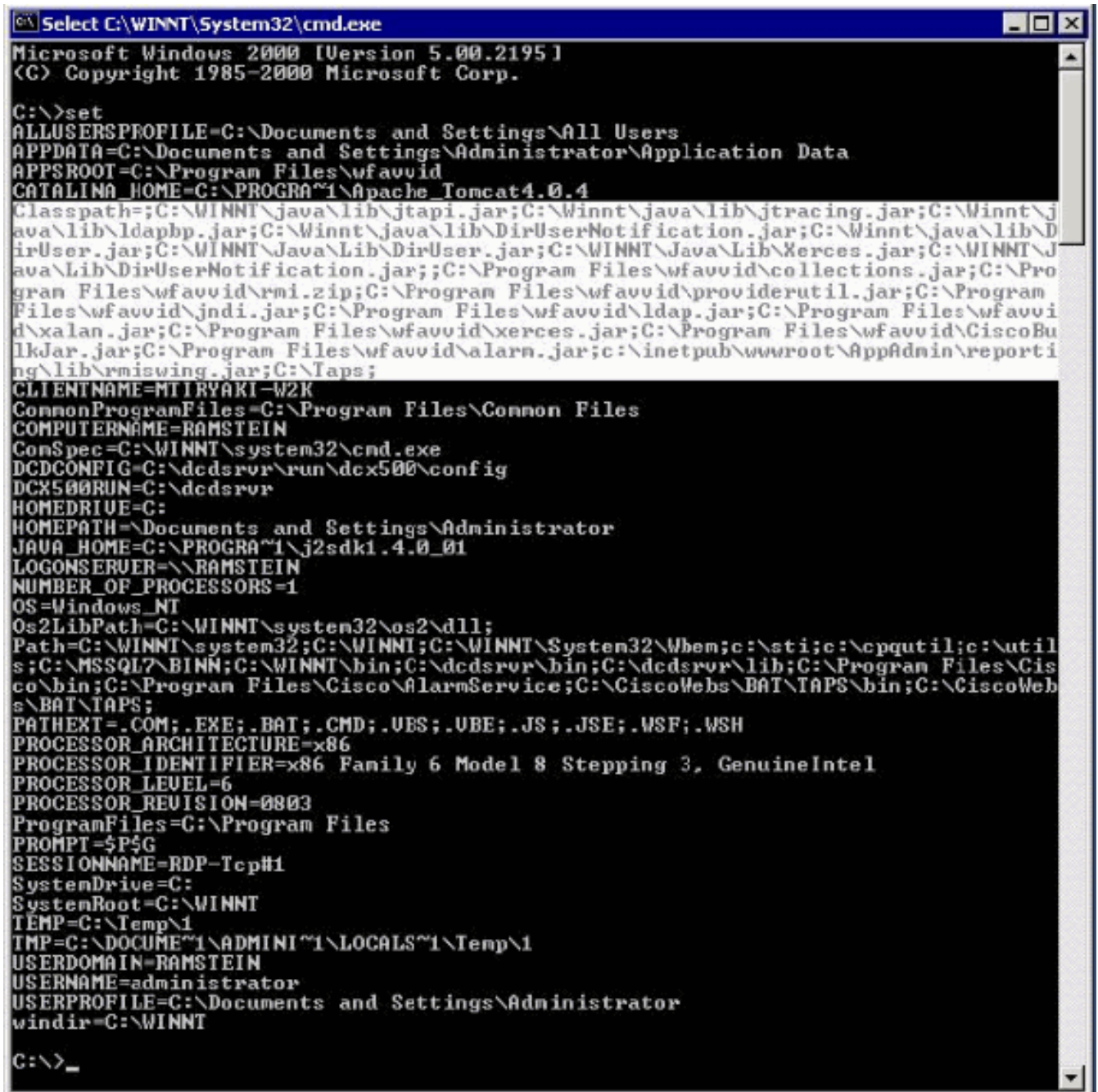
## [Solución 3](#)

Hay también un bug conocido cuando usted actualiza a win-OS-Upgrade.2000-2-3spH. Usted tendrá problemas similares como se mencionó anteriormente. Para más detalles y una solución alternativa vea el Id. de bug Cisco [CSCea24526](#).

Nota: Este bug se ha reparado en [2.2.5 SP B](#).

### Antes de abrir un caso TAC

- Entrada de CLASSPATH: Abra un comando prompt yendo al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar) > cmd**. En la ventana de prompt de comando, teclee adentro el comando set. La copia y pega la salida a un archivo de texto.



```
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\wfavvid
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\Di
rUser.jar;C:\WINNT\Java\Lib\DirUser.jar;C:\WINNT\Java\Lib\Xerces.jar;C:\WINNT\J
ava\Lib\DirUserNotification.jar;;C:\Program Files\wfavvid\collections.jar;C:\Pro
gram Files\wfavvid\rmi.zip;C:\Program Files\wfavvid\providerutil.jar;C:\Program
Files\wfavvid\jndi.jar;C:\Program Files\wfavvid\ldap.jar;C:\Program Files\wfavi
d\xalan.jar;C:\Program Files\wfavvid\xerces.jar;C:\Program Files\wfavvid\CiscoBu
lkJar.jar;C:\Program Files\wfavvid\alarm.jar;c:\inetpub\wwwroot\AppAdmin\reporti
ng\lib\rmiswing.jar;C:\Taps;
CLIENTNAME=NTIRYAKI-W2K
CommonProgramFiles=C:\Program Files\Common Files
COMPUTERTNAME=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
\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:\>_
```

- Haga a una captura de pantalla del mensaje de error que usted está encontrando.

## [Información Relacionada](#)

- [Software de conferencia](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)