# CRA Appadminページにアクセスすることを試 みる場合のエラー

# 目次

<u>はじめに</u> <u>前提条件</u> <u>要件</u> <u>使用するコンポーネント</u> <u>表記法</u> 問題 <u>解決策1</u> <u>解決策2</u> <u>解決策3</u> <u>関連情報</u>

# <u>はじめに</u>

このドキュメントでは、Cisco Customer Response Application(CRA)Appadmin のページにア クセスを試みたときに、「HTTP 500」または「'lc' is not an object 」エラーが表示される場合の 問題解決方法について説明します。

# <u>前提条件</u>

#### <u>要件</u>

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- アプリケーション 2.0
- E-services 2.1
- Cisco CRA 2.2

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。 このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています。 対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

### <u>表記法</u>

ドキュメント表記の詳細は、『<u>シスコ テクニカル ティップスの表記法</u>』を参照してください。

# <u>問題</u>

Cisco CRA サーバを設定するため、http://< *app\_server >/appadmin* URL にアクセスしようとする と、次のエラー メッセージが表示されます。

#### Http エラー 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

#### または

#### 「'lc' is not an object」を示すエラー

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



この問題の解決方法を詳細に説明します。

#### <u>解決策1</u>

次のファイルがシステムの CLASSPATH で参照されていることを確認します。

#### システム CLASSPATH エントリ

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:\winnt\java\lib\jtapi.jar

システム CLASSPATH を表示するには、次の手順を実行します。

- 1. [My computer] アイコンを右クリックします。 [Properties] を選択します。
- 2. [System Properties] ウィンドウが開いたら、[Advanced] タブをクリックします。
- 3. [Environment Variables] をクリックします。

- Perform	ance Performance options control how applications use memory,
3	which affects the speed of your computer. Performance Options
Environ	ment Variables
<b>B</b>	<ul> <li>Environment variables tell your computer where to find certain types of information.</li> </ul>
	Environment Variables
- Startup	Environment Variables
- Startup	Environment Variables and Recovery Startup and recovery options tell your computer how to start and what to do if an error causes your computer to stop.
- Startup	Environment Variables and Recovery Startup and recovery options tell your computer how to start and what to do if an error causes your computer to stop. Startup and Recovery
- Startup	Environment Variables and Recovery Startup and recovery options tell your computer how to start and what to do if an error causes your computer to stop. Startup and Recovery

4. [System Variables] の下の [CLASSPATH] を強調表示します。

Variable	Value			
include lib MSDevDir PATH TEMP	Iude       C:\Program Files\Microsoft Visual Studio         C:\Program Files\Microsoft Visual Studio         DevDir       C:\Program Files\Microsoft Visual Studio         TH       C:\Program Files\Microsoft Visual Studio         MP       C:\Documents and Settings\Administrat			
ystem variables	New Edit Delete			
ystem variables	New Edit Delete			
ystem variables	New     Edit     Delete       Value			

5. [Edit] をクリックします。 上記のすべてのエントリがセミコロン (;) で区切って表示される

cuic system varia	DIE	<u></u>		
Variable <u>N</u> ame:	CLASSPATH			
Variable <u>V</u> alue:	otification.jar;C:\WINNT\Java\Lib\Xerces			
	ОК	Cancel		

はずです。

- 6. [Variable Value] フィールドに表示されないエントリをセミコロン(;)で区切って追加しま す。 [OK] をクリックします。
- 7. システムを再起動します。

# <u>解決策2</u>

ソリューション 1 に従い、適切な CLASSPATH エントリがあるかどうかを確認します。 不足し ている CLASSPATH エントリがあることを見つけた場合、それらを個別に追加する代わりに、同 ーバージョンの Cisco CRA を再インストールできます。 これにより CLASSPATH エントリが自 動的に追加されます。

# <u>解決策3</u>

win-OS-Upgrade.2000-2-3spH にアップグレードする際の既知のバグもあります。 前述と同様の 問題が生じます。 詳細および回避策については、Cisco Bug ID <u>CSCea24526</u> を参照してくださ い

注: このバグは <u>2.2.5 SP B</u> で修正されています。

#### TAC ケース作成前

• CLASSPATH エントリ: [Start] > [Run] > [CMD] に移動し、コマンド プロンプトを開きます。 コマンド プロンプト ウィンドウで、コマンド セットを入力します。 出力をコピーして、テ キスト ファイルに貼り付けます。

Select C:\WINNT\System32\cmd.exe	. 🗆 🗙
Microsoft Windows 2000 [Version 5.00.2195]	
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corp.	1000
C:\>set	
ALLUSERSPFOFILE=C:\Documents and Settings\All Users	
APPDATA=C:\Documents and Settings\Administrator\Application Data	
APPSROOT=C:\Program Files\wfavuid	
CATALINA_HOME=C:\PROGRA~1\Apache_Tomcat4.0.4	
Classpath=;C:\WINNT\java\lib\jtapi.jar;C:\Winnt\java\lib\jtracing.jar;C:\Winn	t\j
ava\lib\ldapbp.jar;C:\Winnt\java\lib\DirUserNotification.jar;C:\Winnt\java\li	b\D
irUser.jar;C:\VINNT\Java\Lib\DirUser.jar;C:\VINNT\Java\Lib\Xerces.jar;C:\VINN	T\J
ava\Lib\DirUserNotification.jar;;C:\Program Files\wfavuid\collections.jar;C:\	Pro
gram Files\wfavvid\rmi.zip;C:\Program Files\wfavvid\providerutil.jar;C:\Progr	am
Files\wfavvid\jndi.jar;C:\Program Files\wfavvid\ldap.jar;C:\Program Files\wfa	vvi
d\xalan.jar;C:\Program Files\wfavvid\xerces.jar;C:\Program Files\wfavvid\Cisc	o Bu
lkJar.jar;C:\Program_Files\wfavvid\alarn.jar;c:\inetpub\wwwroot\AppAdmin\repo	rti
ng\lib\rmiswing.jar;C:\Taps;	
CLIENTNAME=MTIRYAKI-W2K	
CommonProgramFiles=C:\Program Files\Common Files	
COMPUTERNAME=RAMSTEIN	
Conspec=C:\WINNI\system32\cnd.exe	
DCDCONFIG-C:\dcdsrvr\run\dcx500\config	
UCASOBILIA-C- ACCESPUP	
NOMEDATUSE-C.	
Iono Homeres and Settings Authinistrator	
LOCONSERIER=\\ RAMSTEIN	
NUMBER OF PROCESSORS=1	
OS=Vindows NT	
Os2LibPath=C:\VINNT\system32\os2\dll:	
Path=C:\WINNT\system32:C:\WINNI:C:\WINNT\System32\Wbem:c:\sti;c:\cuguti1:c:\u	til
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:\CiscoWebs\BAT\TAPS\bin;C:\Cisco	Web
s\BAT\TAPS;	
PATHEXT=.COM;.EXE;.BAT;.CMD;.UES;.UBE;.JS;.JSE;.WSF;.WSH	
PROCESSOR_ARCHITECTURE=x86	
PROCESSOR_IDENTIFIER=x86 Family 6 Model 8 Stepping 3, GenuineIntel	
PROCESSOR_LEUEL=6	
PROCESSOR_REUISION=0803	
ProgramFiles=G:\Program Files	
PROMPT=SPSG	
SESSIONHME=RDP-Icp#1	
Systemprive=C:	
Systembol-G-VIIMI	
III CEDAMAIN-DAMETINI I LIGGALA I VIENDVI	
USERPROFILE=C:\Documents and Settings\Administrator	
windir=C:\WINNT	
C:N>_	
	-

・発生しているエラーメッセージの画面を印刷します。

関連情報

・<u>会議ソフトウェア</u>

- 音声に関する技術サポート
- <u>音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート</u>
- <u>Cisco IP Telephony のトラブルシューティング</u>
- <u>テクニカル サポートとドキュメント Cisco Systems</u>