

بتكامل حطس ىلإ لوخدلا ليجست لشف ةسلج عاشنإ رذعتي :أطخ - Cisco نم ليجول مداخل عم لمع

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

تظهر رسالة الخطأ هذه على سطح مكتب وكيل Cisco عندما يحاول الوكيل تسجيل الدخول:

!Unable to Create Session with Server
يشرح هذا المستند كيفية حل الخطأ.

في سجل العميل المحدد في بيئة إصدار (IPCC Cisco IP Contact Center Express)، تظهر رسالة الخطأ هذه:

(JVM (-1). Return: (18:error in invoking the JVM
يشرح هذا المستند أيضا خطأ السجل، ويوفر حلا بديلا يمكننا

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- إدارة تطبيق إستجابة العملاء (CRA) من Cisco
- تكوين سطح المكتب الوكيل من Cisco

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

• Cisco IPCC Express 3.03a والإصدارات الأحدث

• حل إستجابة العملاء (CRS) من Cisco

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

المشكلة

تعذر على العميل الذي كان قادراً في البداية على تسجيل الدخول إلى الإصدار 3.02 من CRS تسجيل الدخول بعد الترقية إلى الإصدار 3.03. يظهر خطأ في سجل الوكيل للإشارة إلى وجود مشكلة في بدء تشغيل الجهاز الظاهري (Java (JVM على الكمبيوتر الشخصي. لعرض رسالة الخطأ، أكمل الخطوات التالية:

1. تعيين مستوى التتبع=204 في C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini
2. افتح agent.log الموجود في المجلد C:\Program Files\Cisco\Desktop\log. تظهر هذه الأخطاء:

agent.log

```
[INFO FChooker VERSION:[Release 4.3.2.9] PLATFORM:[2000 Service Pack 4
[INFO PhoneDev VERSION:[Release 4.3.2.9] PLATFORM:[2000 Service Pack 4
[INFO FastCall VERSION:[Release 4.3.2.9] PLATFORM:[2000 Service Pack 4
INFO FastCall FC0162 FastCall Starting Up
INFO DAClient Could not get value for app CTI Manager List key CTI Manager Host B
INFO FastCall FC0348 License verified
(MAJOR FCCTI_1000 Error invoking the JVM (-1).Return:(18:error in invoking the JVM
```

الحل

لحل المشكلة، أكمل الخطوات التالية:

1. قم بإزالة تثبيت برنامج Cisco Agent Desktop من خلال الأداة المساعدة **إضافة/إزالة البرامج**.
2. قم بإزالة تثبيت البرنامج Desktop Base من خلال الأداة المساعدة **إضافة/إزالة البرامج**، ثم أعد تشغيل الكمبيوتر.
3. قم بإزالة تثبيت بيئة وقت تشغيل Java 2 من خلال الأداة المساعدة **إضافة/إزالة البرامج**، ثم أعد تشغيل الكمبيوتر.
4. يجب أن يتصل الوكيل بخادم CRS، وأن يقوم بتنزيل برنامج Cisco Agent Desktop إلى الكمبيوتر الشخصي. بعد تثبيت البرنامج "قاعدة سطح المكتب"، تتم إعادة تشغيل الكمبيوتر تلقائياً.
5. عندما يتم تمهيد جهاز الكمبيوتر، يبدأ التثبيت بعد إعادة تشغيل برنامج الوكيل.
6. أثناء تثبيت ملف Java 1.3.1، قم بتغيير جزء موقع التثبيت الأخير في المجلد من c:\program files\javasoft\jre\1.3.1 إلى 131\files\javasoft\jre\1.3.1. انسخ ملف Java 1.3.1 يدوياً إلى هذا المسار لإعادة تثبيته. ملاحظة: لا يقبل الأمر path فترات.
7. أعد تشغيل الكمبيوتر.
8. ابحث عن jvm.dll على الكمبيوتر الشخصي. يمكنك العثور على هذا الملف في هذين الدليلين: C:\winnt\system32\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot\jvm.dll و C:\winnt\system32\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot\jvm.dll.old
9. إذا كنت تفترض أن الملف jvm.dll موجود في C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot، فيجب

التأكد من أن C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hostspot موجود في متغير بيئة المسار على الكمبيوتر الشخصي. للتحقق من ذلك، انقر فوق علامة التبويب خيارات متقدمة في نافذة خصائص النظام، وحدد متغيرات البيئة < متغيرات النظام، وتحقق من محتويات المتغير "المسار". يجب أن يتضمن المتغير الدليل الذي عثرت فيه على الملف jvm.dll عند إجراء بحث في الخطوة 8. إذا لم يكن الدليل موجودا، فقم بإضافة الدليل إلى نهاية المسار.

10. أعد تشغيل الكمبيوتر للتأكد من صحة المسار. الآن يمكن للوكيل تسجيل الدخول.

معلومات ذات صلة

- [القائمة المرجعية للدعم السريع ل Cisco IPCC](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

