

# Anmeldung beim Cisco Agent Desktop schlägt fehl - Fehler: Sitzung mit Server kann nicht erstellt werden

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

Diese Fehlermeldung wird auf dem Cisco Agent Desktop angezeigt, wenn der Agent versucht, sich anzumelden:

```
Unable to Create Session with Server!
```

In diesem Dokument wird erläutert, wie der Fehler behoben wird.

In der spezifischen Agent-Anmeldung bei einer Cisco IP Contact Center Express (IPCC) Edition-Umgebung wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

```
JVM (-1). Return: (18:error in invoking the JVM)
```

In diesem Dokument wird auch der Protokollfehler erläutert und eine mögliche Problemumgebung beschrieben.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Customer Response Application (CRA)-Administration
- Cisco Agent Desktop-Konfiguration

## Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco IPCC Express 3.03a und höher
- Cisco Customer Response Solution (CRS)

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

## Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

## Problem

Ein Agent, der sich ursprünglich bei CRS Version 3.02 anmelden konnte, kann sich nach einem Upgrade auf Version 3.03 nicht anmelden. Im Agentenprotokoll wird ein Fehler angezeigt, der auf ein Problem beim Start von Java Virtual Machine (JVM) auf dem PC hinweist. Gehen Sie wie folgt vor, um die Fehlermeldung anzuzeigen:

1. Legen Sie im Ordner `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini` den Trace Level=204 fest.
2. Öffnen Sie das `agent.log`, das sich im Ordner `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log` befindet. Diese Fehler werden angezeigt:

`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)
```

## Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um das Problem zu beheben:

1. Deinstallieren Sie die Cisco Agent Desktop-Software über das Dienstprogramm **Software**.
2. Deinstallieren Sie die Desktop-Basissoftware über das Dienstprogramm **Software**, und starten Sie den PC neu.
3. Deinstallieren Sie die Java 2 Runtime Environment über das Dienstprogramm **Software**, und starten Sie den PC neu.
4. Der Agent muss eine Verbindung zum CRS Server herstellen und die Cisco Agent Desktop-Software auf den PC herunterladen. Nach der Installation der Desktop-Basissoftware wird der PC automatisch neu gestartet.

5. Wenn der PC hochgefahren wird, beginnt die Installation nach dem Neustart der Agenten-Software.
6. Ändern Sie während der Installation der Java 1.3.1-Datei den letzten Installationsstandort des Ordners von `c:\program files\javasoft\jre\1.3.1` in `\131`. Kopieren Sie die Java 1.3.1-Datei manuell in diesen Pfad, um sie neu zu installieren. **Hinweis:** Der `path`-Befehl akzeptiert keine Zeiträume.
7. Starten Sie den Computer neu.
8. Suchen Sie auf dem PC nach `jvm.dll`. Sie finden diese Datei in diesen beiden Verzeichnissen: `C:\winnt\system32` und `C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot`. Benennen Sie die Datei `jvm.dll` im Verzeichnis `winnt\system32` in `jvm.dll.old` um.
9. Wenn Sie davon ausgehen, dass sich die Datei `jvm.dll` in `C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot` befindet, müssen Sie sicherstellen, dass `C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot` sich in der Path Environment-Variable auf dem PC befindet. Um dies zu überprüfen, klicken Sie im Fenster **Systemeigenschaften** auf die Registerkarte **Erweitert**, wählen Sie **Umgebungsvariablen > Systemvariablen aus**, und überprüfen Sie den Inhalt der Variablen Pfad. Die Variable muss das Verzeichnis enthalten, in dem die Datei `jvm.dll` gefunden wurde, wenn Sie in Schritt 8 eine Suche durchgeführt haben. Wenn das Verzeichnis nicht vorhanden ist, fügen Sie es am Ende des Pfads hinzu.
10. Starten Sie den Computer neu, um sicherzustellen, dass der Pfad korrekt ist. Der Agent kann sich jetzt anmelden.

## Zugehörige Informationen

- [Cisco IPCC Express Support Checkliste](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)