

Cisco IPCC Express no puede iniciar sesión en Agent Desktop

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe la falla de registro del Cisco Agent Desktop después de que la instalación de Cisco IP Contact Center (IPCC) exprese 3.0(3), así como la solución alternativa para esta falla de registro.

Nota: El problema descrito en este documento se resuelve en el IPCC Express versión 3.0(4).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco IPCC expresa 3.0(3)
- Cisco CallManager 3.2(2c) con el Service Pack F y posterior

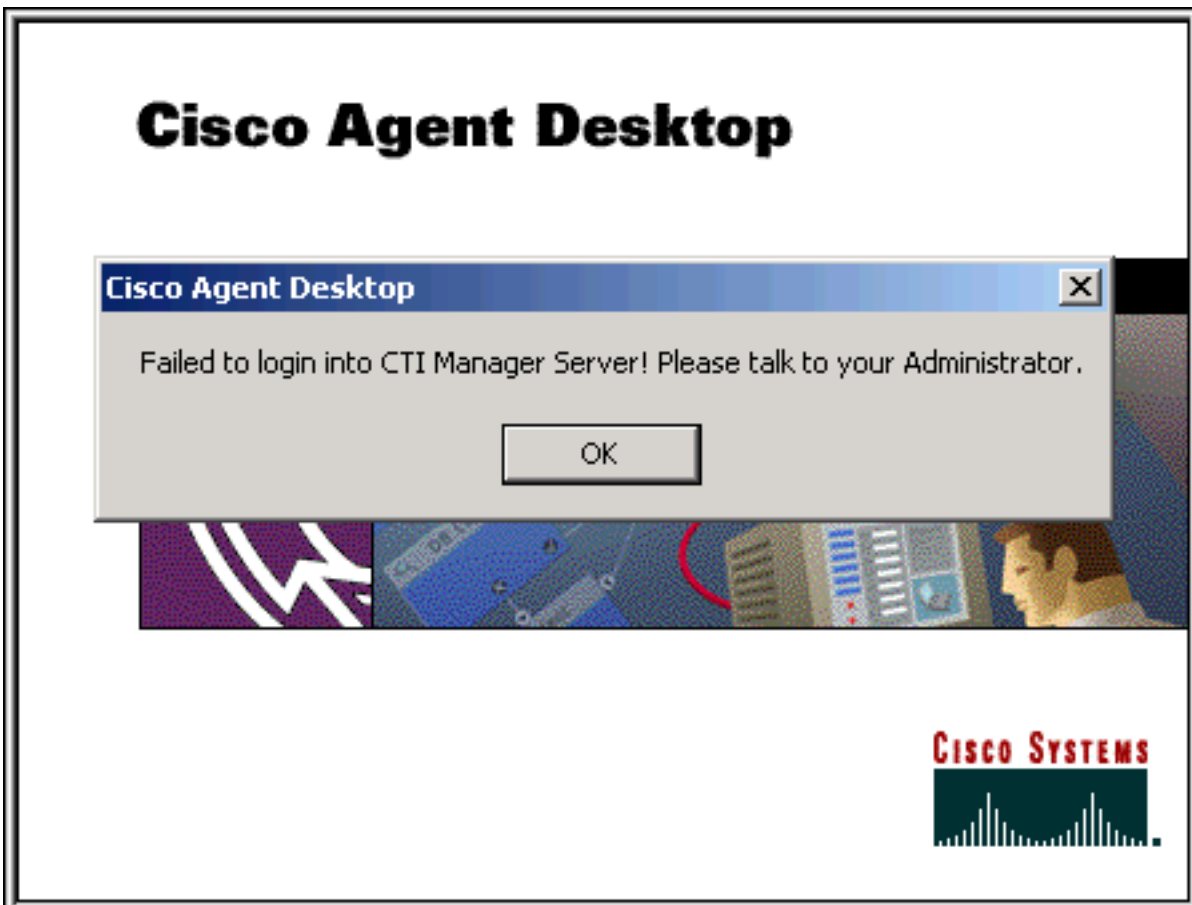
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de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

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Cuando usted inicia sesión al Cisco Agent Desktop en un entorno IPCC Express, un `error JTAPI` ocurre con este mensaje de error:



Solución

El escritorio del agente expreso IPCC debe acceder el archivo de `jtapi.tar` que está situado en el servidor de IPCC Express cuando la aplicación comienza:

```
\\Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop\Agentins\JTAPI\jtapi.jar
```

Si el escritorio del agente detecta hay una discordancia entre su versión de `jtapi.tar` y la versión del `jtapi.jar` en el servidor Cisco IPCC Express., el escritorio del agente debe copiar `jtapi.jar` en el servidor IPCC de Cisco a sí mismo. El problema descrito en este documento ocurre cuando el escritorio del agente no puede realizar esta función, y el `jtapi.jar` versión en el escritorio del agente necesita ser puesto al día manualmente.

Para poner al día manualmente el archivo, copie el archivo del `jtapi.jar` del servidor de IPCC Express a la carpeta del escritorio del agente JTAPICLIENT:

```
\\Program Files\Cisco\Desktop\bin\CiscoJTAPIClient\Lib\jtapi.jar
```

Información Relacionada

- [Error de Inicio de Sesión en Agent Desktop - Problema de Asociación de dispositivo](#)
- [El agente no puede conectarse a Cisco Agent Desktop](#)
- [No se puede iniciar sesión en Cisco Agent Desktop con un cliente Novell](#)
- [Cisco Agent Desktop – Archivo de licencia corrupto](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)