

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este mensaje de error aparece en el Cisco Agent Desktop cuando el agente intenta abrir una sesión:

Este documento explica cómo resolver el error.

En el login específico del agente un entorno de edición expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC), este mensaje de error aparece:

Este documento también explica el error del registro, y proporciona una solución alternativa posible

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- La administración del Cisco Customer Response Application (CRA)
- Configuración del Cisco Agent Desktop

Componentes Utilizados

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

- Cisco IPCC 3.03a expreso y posterior
- Solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS)

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Un agente que podía inicialmente iniciar sesión a la versión de CNR 3.02 no puede iniciar sesión después de una actualización a la versión 3.03. Un error aparece en el registro del agente indicando un problema con el lanzamiento de la máquina virtual Java (JVM) en el PC. Para ver el mensaje de error, complete estos pasos:

1. Fije la traza Level=204 en `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini`
2. Abra `agent.log` que reside en la carpeta de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log`. Estos errores aparecen:

```
agent.logINFO 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 UpINFO DAClient Could not get value for app CTI
Manager List key CTI Manager Host BINFO FastCall FC0348 License verifiedMAJOR FCCTI_1000 Error
invoking the JVM (-1).Return:(18:error in invoking the JVM)
```

Solución

Para solucionar el problema, complete estos pasos:

1. Desinstale el software del Cisco Agent Desktop con el **agregar/quite los programas** utilitarios.
2. Desinstale el software básico de escritorio con el **agregar/quite la utilidad de los programas**, y reinicie el PC.
3. Desinstale el entorno de tiempo de ejecución de las Javas 2 con el **agregar/quite la utilidad de los programas**, y reinicie el PC.
4. El agente debe conectar con el servidor CRS, y descarga el software del Cisco Agent Desktop al PC. Después de la instalación del software básico de escritorio, el PC comienza automáticamente.
5. Cuando el PC arranca, la instalación comienza después de los reinicios del software agente.
6. Durante la instalación de las Javas 1.3.1 clasifían, cambian el último instalan la porción de la ubicación de la carpeta de `c:\program files\javasoft\jre\1.3 .1` a `\131`. Copie manualmente el archivo de las Javas 1.3.1 a esta trayectoria para reinstalarla.**Nota: El comando path no valida los períodos.**
7. Reinicie el PC.
8. Busque para el `jvm.dll` en el PC. Usted puede encontrar este archivo en estos dos directorios:`C:\winnt\system32` y `C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ compartimiento \ hotspot` Retitule el `jvm.dll` en el `winnt\system32` directory a `jvm.dll.old`
9. Si usted asume que el archivo del `jvm.dll` reside en `C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ compartimiento \ hotspot`, usted debe asegurarse de que `C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ compartimiento \ hotspot` esté en la variable de entorno de la trayectoria en el PC. Para marcar esto, hacer clic el **Advanced** tab en la **ventana de System Properties**, y **Environment Variables > System Variables** selectos, y verificar el contenido de la variable de la "trayectoria". La variable debe incluir el directorio donde usted encontró el `jvm.dll` file

cuando usted realizó una búsqueda en el paso 8. Si el directorio no está presente, agregue el directorio al final de la trayectoria.

10. Recomience el PC para confirmar que la trayectoria está correcta. Ahora el agente puede iniciar sesión.

Información Relacionada

- [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)