

# Échec de la connexion Cisco IPCC Express à Agent Desktop

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit la panne de procédure de connexion de Cisco Agent Desktop après que l'installation de Cisco IP Contact Center (IPCC) expriment 3.0(3), aussi bien que le contournement pour cette panne de procédure de connexion.

**Remarque:** Le problème décrit dans ce document est résolu dans la version 3.0(4) d'IPCC Express.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- IPCC Express de Cisco

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- IPCC Express de Cisco 3.0(3)
- Cisco CallManager 3.2(2c) avec le Service Pack F et plus tard

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Problème

Quand vous ouvrez une session au Cisco Agent Desktop dans un environnement d'IPCC Express, une erreur JTAPI se produit avec ce message d'erreur :

## Solution

L'Agent Desktop d'IPCC Express doit accéder au fichier de `jtapi.tar` qui se trouve sur le serveur d'IPCC Express quand l'application commence :

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

Si l'Agent Desktop le détecte il y a une non-concordance entre sa version de `jtapi.tar` et la version `jtapi.jar` sur le serveur d'IPCC Express de Cisco, l'Agent Desktop doit copier `jtapi.jar` sur le serveur de Cisco IPCC sur lui-même. Le problème décrit dans ce document se pose quand l'Agent Desktop ne remplit pas cette fonction, et le `jtapi.jar` sur l'Agent Desktop doit être manuellement mis à jour.

Pour mettre manuellement le dossier à jour, copiez le fichier `jtapi.jar` du serveur d'IPCC Express sur le répertoire de l'Agent Desktop JTAPICLIENT :

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

## Informations connexes

- [Échec de la connexion à Agent Desktop - Problème d'association de périphérique](#)
- [L'agent ne peut pas se connecter à Agent Desktop](#)
- [Incapable d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop utilisant un client Novell](#)
- [Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)