

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce message d'erreur apparaît sur le Cisco Agent Desktop quand les essais d'agent à ouvrir une session :

Ce document explique comment résoudre l'erreur.

Dans la procédure de connexion spécifique d'agent un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC), ce message d'erreur apparaît :

Ce document explique également l'erreur de log, et fournit un contournement possible

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Gestion d'application de Cisco Customer Response (CRA)
- Configuration de Cisco Agent Desktop

Composants utilisés

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

- IPCC Express 3.03a de Cisco et plus tard
- Cisco Customer Response Solution (CRS)

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

Un agent qui pouvait au commencement ouvrir une session à la version 3.02 CRS ne peut pas ouvrir une session après une mise à jour à la version 3.03. Une erreur semble dans le log d'agent indiquer une question avec la mise en route de Java Virtual Machine (JVM) sur le PC. Afin de visualiser le message d'erreur, terminez-vous ces étapes :

1. Placez le suivi Level=204 dans `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini`
2. Ouvrez `agent.log` qui réside dans le répertoire de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log`. Ces erreurs apparaissent :

```
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)
```

Solution

Afin de résoudre le problème, terminez-vous ces étapes :

1. Désinstallez le logiciel de Cisco Agent Desktop par l'Add/Remove Programs de service.
2. Désinstallez le logiciel de base de bureau par l'utilitaire d'Add/Remove Programs, et redémarrez le PC.
3. Désinstallez le runtime environment de Javas 2 par l'utilitaire d'Add/Remove Programs, et redémarrez le PC.
4. L'agent doit se connecter au serveur CRS, et télécharge le logiciel de Cisco Agent Desktop au PC. Après l'installation du logiciel de base de bureau, les reprises PC automatiquement.
5. Quand le PC initialise, l'installation commence après que les reprises de logiciel agent.
6. Pendant l'installation de Javas 1.3.1 classent, changent le bout installent la partie d'emplacement du répertoire de `c:\program files\javasoft\jre\1.3 .1` sur `\131`. Copiez manuellement le fichier de Javas 1.3.1 sur ce chemin afin de le réinstaller.**Remarque:** La commande de **chemin** ne reçoit pas des périodes.
7. Redémarrez le PC.
8. Recherchez `jvm.dll` sur le PC. Vous pouvez trouver ce fichier dans ces deux répertoires `:C:\winnt\system32C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ coffre \ point névralgique` Renommez le `jvm.dll` dans le `winnt\system32directory` à `jvm.dll.old`
9. Si vous supposez que le fichier `jvm.dll` réside dans `C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ coffre \ point névralgique`, vous devez s'assurer que `C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ coffre \ hostspot` est dans la variable d'environnement de chemin sur le PC. Afin de vérifier ceci, cliquer sur l'Advancedtab dans la **fenêtre de SystemProperties**, et **EnvironmentVariables > SystemVariables** choisis, et vérifier le contenu de la variable de « chemin ». La variable doit inclure le répertoire où vous fondez le `jvm.dll`file quand vous avez exécuté une recherche dans l'étape 8. Si le répertoire n'est pas présent, ajoutez le répertoire à l'extrémité du chemin.
10. Redémarrez le PC pour confirmer que le chemin est correct.Maintenant l'agent peut ouvrir

une session.

Informations connexes

- [Liste de contrôle de la prise en charge Cisco IPCC Express](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)