

# Cisco IPCC Express: impossibile accedere a Agent Desktop

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

In questo documento viene descritto l'errore di accesso a Cisco Agent Desktop dopo l'installazione di Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 3.0(3), nonché la soluzione per questo errore di accesso.

**Nota:** il problema descritto in questo documento è stato risolto in IPCC Express versione 3.0(4).

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express

### [Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco IPC Express 3.0(3)
- Cisco CallManager 3.2(2c) con Service Pack F e versioni successive

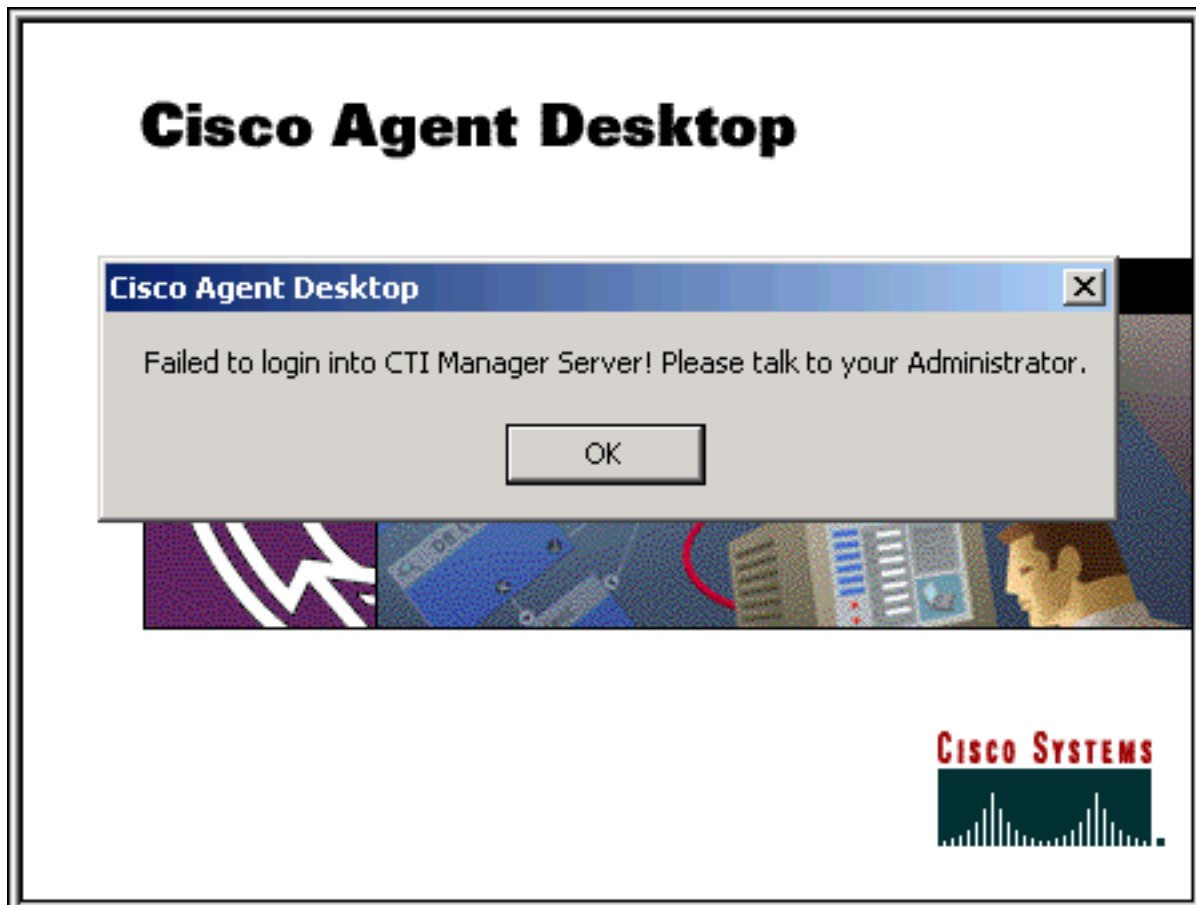
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Problema

Quando si accede a Cisco Agent Desktop in un ambiente IPCC Express, si verifica un errore JTAPI con questo messaggio di errore:



## Soluzione

Il desktop dell'agente IPCC Express deve accedere al file `jtapi.tar` presente sul server IPCC Express all'avvio dell'applicazione:

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

Se il desktop dell'agente rileva una mancata corrispondenza tra la versione `jtapi.tar` e la versione `jtapi.jar` sul server Cisco IPCC Express, il desktop dell'agente deve copiare `jtapi.jar` sul server Cisco IPCC su se stesso. Il problema descritto in questo documento si verifica quando sul desktop dell'agente non è possibile eseguire questa funzione e la versione `jtapi.jar` sul desktop dell'agente deve essere aggiornata manualmente.

Per aggiornare manualmente il file, copiare il file `jtapi.jar` dal server IPCC Express nella cartella client JTAPI del desktop dell'agente:

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

## Informazioni correlate

- [Impossibile accedere a Agent Desktop - Problema associazione dispositivo](#)
- [L'agente non riesce ad accedere a Cisco Agent Desktop](#)
- [Impossibile accedere a Cisco Agent Desktop tramite un client Novell](#)
- [Cisco Agent Desktop - File di licenza danneggiato](#)
- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)