

Accesso a Cisco Agent Desktop non riuscito - Errore: Impossibile creare la sessione con il server

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo messaggio di errore viene visualizzato sul Cisco Agent Desktop quando l'agente tenta di accedere:

```
Unable to Create Session with Server!
```

Questo documento spiega come risolvere l'errore.

Nel log dell'agente specifico in un ambiente Cisco IP Contact Center Express (IPCC) Edition, viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
JVM (-1). Return: (18:error in invoking the JVM)
```

Questo documento spiega anche l'errore del log e fornisce una possibile soluzione

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Amministrazione CRA (Cisco Customer Response Application)
- Configurazione di Cisco Agent Desktop

Componenti usati

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

- Cisco IPCC Express 3.03a e versioni successive
- Cisco Customer Response Solution (CRS)

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

Un agente che è stato inizialmente in grado di accedere a CRS versione 3.02 non è in grado di eseguire l'accesso dopo un aggiornamento alla versione 3.03. Nel log dell'agente viene visualizzato un errore che indica un problema con l'avvio di Java Virtual Machine (JVM) sul PC. Per visualizzare il messaggio di errore, procedere come segue:

1. Impostare trace Level=204 in `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini`
2. Aprire il file `agent.log` che si trova nella cartella `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log`. Vengono visualizzati i seguenti errori:

`agent.log`

```
INFO 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 Up
INFO DAClient Could not get value for app CTI Manager List key CTI Manager Host B
INFO FastCall FC0348 License verified
MAJOR FCCTI_1000 Error invoking the JVM (-1).Return:(18:error in invoking the JVM)
```

Soluzione

Per risolvere il problema, procedere come segue:

1. Disinstallare il software Cisco Agent Desktop tramite l'utilità **Installazione applicazioni**.
2. Disinstallare Desktop Base tramite l'utilità **Installazione applicazioni** e riavviare il computer.
3. Disinstallare Java 2 Runtime Environment tramite l'utilità **Installazione applicazioni** e riavviare il PC.
4. L'agente deve connettersi al server CRS e scaricare il software Cisco Agent Desktop sul PC. Dopo l'installazione del software Desktop Base, il PC viene riavviato automaticamente.
5. All'avvio del PC, l'installazione inizia dopo il riavvio del software dell'agente.
6. Durante l'installazione del file Java 1.3.1, modificare l'ultimo percorso di installazione della cartella da `c:\program files\javasoft\jre\1.3.1 a \131`. Copiare manualmente il file Java 1.3.1

in questo percorso per reinstallarlo. **Nota:** il comando **path** non accetta punti.

7. Riavviare il computer.
8. Cercare `jvm.dll` nel PC. Il file si trova in queste due directory: `C:\winnt\system32` e `C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot`. Rinominare il file `jvm.dll` nella directory `winnt\system32` come `jvm.dll.old`.
9. Se si presume che il file `jvm.dll` risieda in `C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot`, è necessario verificare che `C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot` sia nella variabile Path Environment del PC. Per verificare questa condizione, fare clic sulla scheda **Advanced** nella finestra **System Properties**, selezionare **Environment Variables > System Variables**, quindi verificare il contenuto della variabile "Path". La variabile deve includere la directory in cui è stato trovato il file `jvm.dll` quando è stata eseguita una ricerca nel passaggio 8. Se la directory non è presente, aggiungerla alla fine del percorso.
10. Riavviare il computer per verificare che il percorso sia corretto. Ora l'agente può accedere.

[Informazioni correlate](#)

- [Checklist del supporto IPC Express di Cisco](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)