

Cisco IPCC Express が Agent Desktop にログインできない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 3.0(3) のインストール後の Cisco Agent Desktop へのログインの失敗、およびこのログイン失敗の回避策について説明します。

注: この資料に説明がある問題は Cisco Unified Contact Center Express バージョン 3.0(4)で解決されます。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco IPCC Express 3.0(3)
- Cisco CallManager 3.2(2c) とサービス パック F 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

このエラーメッセージと Cisco Unified Contact Center Express 環境の Cisco Agent Desktop へのログイン、JTAPI エラー発生する時:

解決策

アプリケーションが開始するとき Cisco Unified Contact Center Express サーバにある Cisco Unified Contact Center Express エージェントデスクトップは `jtapi.tar` ファイルにアクセスする必要があります:

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

そのエージェントデスクトップ 検出が Cisco IPCC Express サーバの `jtapi.tar` バージョンと `jtapi.jar` 間のミスマッチである場合、エージェントデスクトップはそれ自身に `jtapi.jar` を Cisco IPCC サーバ コピーする必要があります。この資料に説明がある問題はエージェントデスクトップがこの機能を行わないエージェントデスクトップの `jtapi.jar` バージョンは手動でアップデートされる必要がありますと発生し。

手動でファイルをアップデートするために、Cisco Unified Contact Center Express サーバからエージェントデスクトップ JTAPICLIENT フォルダに `jtapi.jar` コピーして下さい:

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

関連情報

- [エージェント デスクトップにログインできない - デバイスの関連付けの問題](#)
- [エージェントが Cisco Agent Desktop にログインできない](#)
- [Novell クライアントを使用して Cisco Agent Desktop にログインできない](#)
- [Cisco Agent Desktop - 破損したライセンス ファイル](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)