

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

このエラーメッセージは、エージェントがログオンを試みると、Cisco Agent Desktop に表示されます。

この資料にエラーを解決する方法を説明されています。

特定のエージェント ログインでは Cisco IP Contact Center Express (IPCC) 版 環境は、このエラーメッセージ現われます:

この資料はまた Log エラーを説明し、可能性のある対応策を提供したものです

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 Customer Response Application (CRA) 管理
- Cisco Agent Desktop 設定

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 3.03a およびそれ以降
- Ciscoカスタマー 応答ソリューション (CRS)

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

CRS バージョン 3.02 にログインに最初にできるエージェントはバージョン 3.03 にアップグレードの後でログインにないです。エラーはエージェント ログに PC の Java Virtual Machine (JVM; Java バーチャルマシン) の始動においての問題を示すようです。エラーメッセージを表示するために、これらのステップを完了します:

1. c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini のトレース Level=204 を設定して下さい
2. agent.log 開いて下さい c:\Program Files\Cisco\Desktop\log フォルダに常駐する。これらのエラーは現われます:

```
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)
```

解決策

問題を解決するために、これらのステップを完了して下さい:

1. 追加/除去 プログラム ユーティリティによって Cisco Agent Desktop ソフトウェアをアンインストールして下さい。
2. デスクトップ基礎ソフトウェアを追加/除去 プログラム ユーティリティによってアンインストールし、PC を再起動して下さい。
3. Java 2 ランタイム環境を追加/除去 プログラム ユーティリティによってアンインストールし、PC を再起動して下さい。
4. エージェントは CRS サーバに接続する必要があり PC に Cisco Agent Desktop ソフトウェアをダウンロードします。デスクトップ基礎ソフトウェアのインストールの後で、PC は自動的に再起動します。
5. PC が起動するとき、インストールはエージェントソフトウェアが再起動した後始まります。
6. Java 1.3.1 ファイルのインストール時に、c:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 から \131 にフォルダの最後のインストール位置部分を変更して下さい。手動でそれを再インストールするためにこのパスに Java 1.3.1 ファイルをコピーして下さい。注期間を受け入れません。
7. PC を再起動します。
8. PC jvm.dll 捜して下さい。これら二つのディレクトリのこのファイルを見つけることができます:C:\winnt\system32\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \jvm.dll.old に winnt\system32\directory jvm.dll 名前を変更して下さい
9. jvm.dll C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \に常駐すると仮定すればC:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ hostspot PC のパス 環境変数のようにして下さい。これをチェックし、System Properties ウィンドウの Advanced tab をクリックし、Environment Variables > System Variables を選択し、「パス」変数のコンテンツを確認するため。変数はステップ 8. の検索を実行されたときに jvm.dll file を見つけたディレクトリを含む必要があります。ディレクトリがない場合、パスの終わりにディレクトリを追加して下さい。
10. パスが正しいことを確認するために PC を再起動して下さい。この場合エージェントは口

グインできます。

関連情報

- [Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)