

Aanmelden bij Cisco Agent-desktopfouten - fout: Kan geen sessie met server maken

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Deze foutmelding wordt weergegeven op het Cisco Agent-bureaublad wanneer de Agent probeert in te loggen:

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

Dit document legt uit hoe de fout moet worden opgelost.

In het specifieke agent die in een milieu van Cisco IP Contact Center Express (IPCC) Edition logt, verschijnt deze foutmelding:

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

Dit document legt ook de logfout uit en biedt een mogelijke bewerking

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Customer Response Application (CRA)-beheer
- Cisco Agent-desktoconfiguratie

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco IPCC Express 3.03a en hoger
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Probleem

Een agent die oorspronkelijk kon inloggen op CRS versie 3.02 kan niet inloggen na een upgrade naar versie 3.03. Een fout verschijnt in het logboek van de agent om een probleem aan te geven met de start van Java Virtual Machine (JVM) op de pc. Voltooi de volgende stappen om het foutbericht te weergeven:

1. Stel het spoorniveau=204 in op `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini`
2. Open het `blog agent.log` dat in de map `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log` staat. Deze fouten verschijnen:

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)
```

Oplossing

Voltooi de volgende stappen om het probleem op te lossen:

1. Installeer de Cisco Agent-desktopsoftware via het hulpprogramma **Software**.
2. Installeer de basissoftware van het Desktop via het **Add/Remove Programma**, en start de PC opnieuw.
3. Installeer de Java 2 Runtime Environment via het hulpprogramma **Software** en start de pc opnieuw.
4. De agent moet een verbinding maken met de CRS Server en de Cisco Agent-desktopsoftware naar de pc downloaden. Nadat de desktopsoftware is geïnstalleerd, start de pc automatisch opnieuw.
5. Wanneer de PC opstart, begint de installatie nadat de agentensoftware is herstart.
6. Tijdens de installatie van Java 1.3.1-bestand, wijzigt u het laatst geïnstalleerde locatiegedeelte van de map van `c:\program files\javasoft\jre\1.3.1` naar `\131`. Kopieer het Java 1.3.1-bestand handmatig naar dit pad om het opnieuw te installeren. **Opmerking: de pad**

opdracht accepteert geen tijden.

7. Start de pc opnieuw.

8. Zoek naar `jvm.dll` op de pc. U vindt dit bestand in deze twee

directories:`C:\winnt\system32``C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot` Noem de `jvm.dll` in de `winnt\system32` folder aan `jvm.dll.old` anders

9. Als u ervan uitgaat dat het `jvm.dll`-bestand zich in `C:\program`

`files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot` bevindt, moet u ervoor zorgen dat `C:\program`

`files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hostspot` in de variabele Pad Environment op de PC staat. Om

dit te controleren klikt u op het tabblad **Geavanceerd** in het venster **Systeemeigenschappen**

en selecteert u **Omgevingsvariabelen > Systeemvariabelen** en verifieert u de inhoud van de

variabele "Pad". De variabele moet de folder omvatten waar u het `jvm.dll`-bestand vond toen

u in stap 8 een zoekopdracht uitvoerde. Als de folder niet aanwezig is, voeg de folder aan het eind van het pad toe.

10. Start de pc opnieuw om te bevestigen dat het pad correct is. Nu kan de Agent inloggen.

[Gerelateerde informatie](#)

- [Cisco IPCC Express-ondersteuningscontrolelijst](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)