

Falha no Cisco IPCC Express ao Iniciar Sessão no Agent Desktop

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve a falha no login do Cisco Agent Desktop depois que a instalação de Cisco IP Contact Center (IPCC) expressa 3.0(3), assim como a ação alternativa para esta falha no login.

Nota: O problema descrito neste documento é resolvido na versão do IPCC express 3.0(4).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco IPCC expressa 3.0(3)
- CallManager da Cisco 3.2(2c) com pacote de serviços F e mais tarde

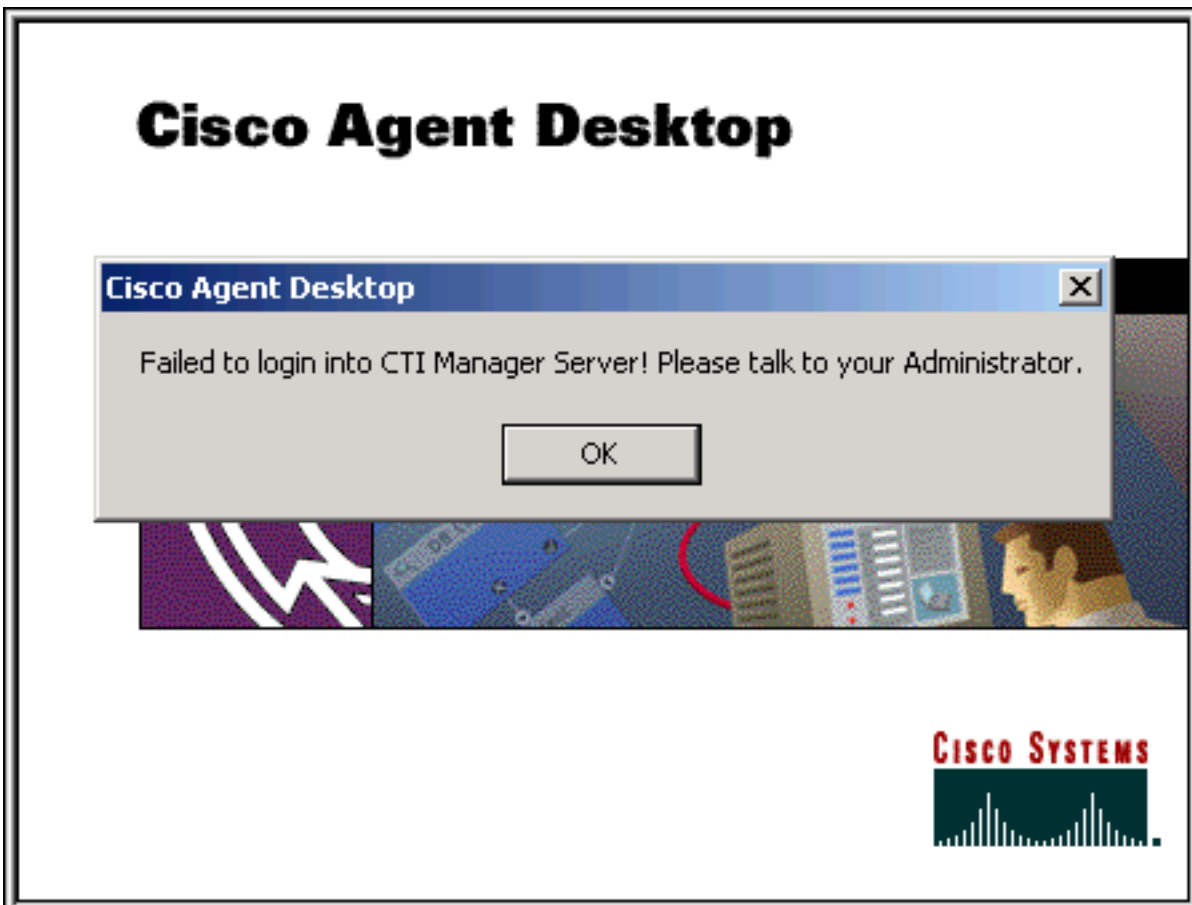
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Quando você entra ao Cisco Agent Desktop em um ambiente de IPCC express, um erro JTAPI ocorre com este Mensagem de Erro:



Solução

A área de trabalho do agente expressa IPCC deve alcançar o arquivo de `jtapi.tar` que está ficando situado no servidor IPCC Express quando o aplicativo começa:

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

Se a área de trabalho do agente detecta há uma má combinação entre sua versão de `jtapi.tar` e a versão do `jtapi.jar` no servidor Cisco IPCC Express, a área de trabalho do agente deve secopiar- `jtapi.jar` no servidor Cisco IPCC. O problema descrito neste documento ocorre quando a área de trabalho do agente não executa esta função, e o `jtapi.jar` na área de trabalho do agente precisa de ser atualizado manualmente.

Para atualizar manualmente o arquivo, copie o arquivo do `jtapi.jar` do servidor IPCC Express ao dobrador da área de trabalho do agente JTAPICLIENT:

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

Informações Relacionadas

- [Falha a fazer login no Agent Desktop - Problema sobre associação de dispositivo](#)
- [O agente não conseguiu iniciar sessão no Cisco Agent Desktop](#)
- [Não é Possível Iniciar Sessão no Cisco Agent Desktop Utilizando um Cliente Novell](#)
- [Cisco Agent Desktop – Arquivo de licença corrompido](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)