

Cisco IPCC Express не удается войти в систему на компьютере агента

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает ошибку регистрации в системе Cisco Agent Desktop после установки Cisco IP Contact Center (IPCC) Экспресс 3.0 (3), а также обходной путь для этой ошибки регистрации в системе.

Примечание: Проблема, описанная в этом документе, решена в Экспресс-версии IPCC 3.0 (4).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco IPCC Express 3.0 (3)
- Cisco CallManager 3.2 (2c) с Пакетом обновления F и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

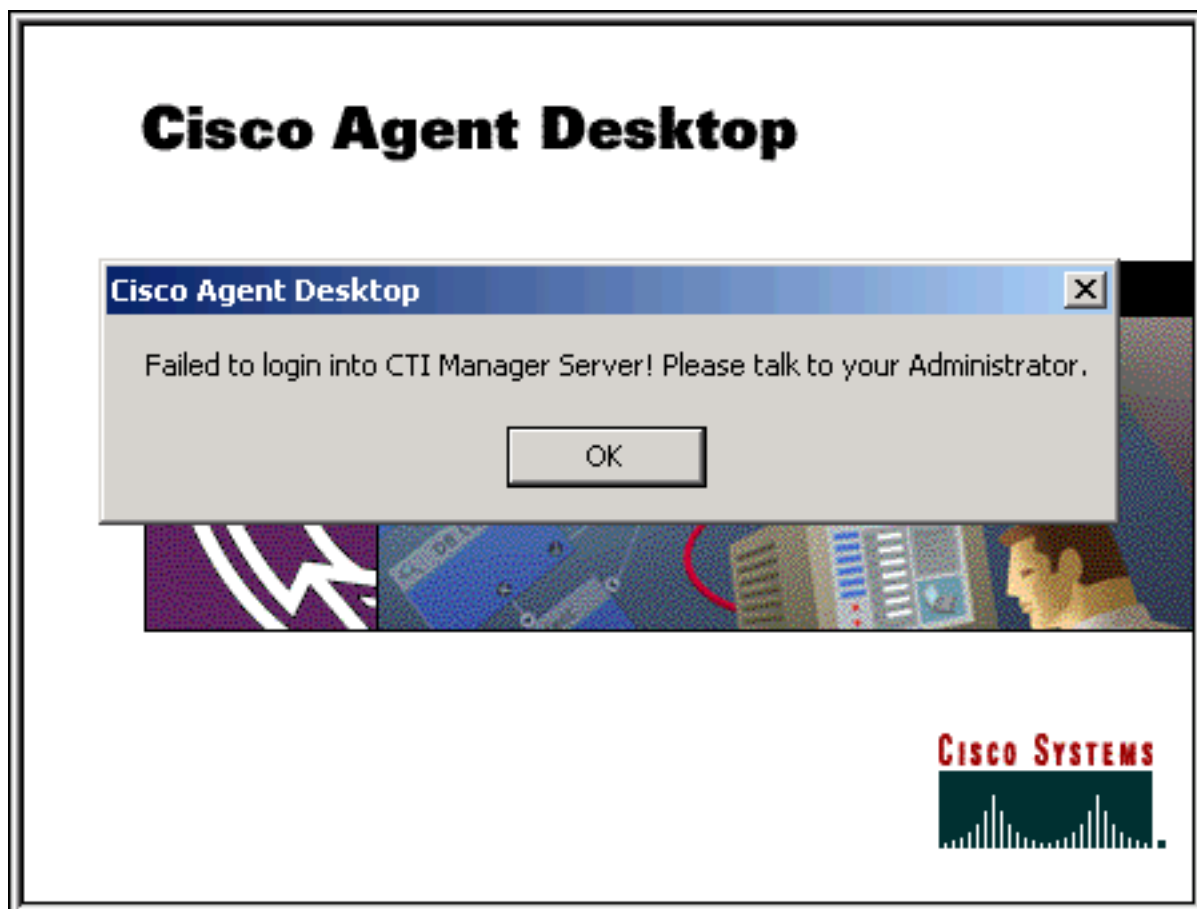
потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Когда вы входите к Cisco Agent Desktop в Окружении IPCC Express, ошибка JTAPI происходит с этим сообщением об ошибках:



Решение

Рабочее место агента IPCC Express должно обратиться к файлу `jtapi.tar`, который расположен на Экспрессе - сервере IPCC, когда запускается приложение:

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

Если рабочее место агента обнаруживает существование несоответствия между его версией `jtapi.tar` и версией `jtapi.jar` на экспрессе - сервере CISCO IPCC, рабочее место агента должно скопировать `jtapi.jar` на сервере Cisco IPCC к себе. Проблема, описанная в этом документе, происходит, когда рабочее место агента не в состоянии выполнять эту функцию, и версия `jtapi.jar` на рабочем месте агента должна быть вручную обновлена.

Для ручного обновления файла скопируйте файл `jtapi.jar` от Экспресса - сервера IPCC до рабочего места агента папка клиента JTAPI:

Дополнительные сведения

- [Ошибка входа в систему Agent Desktop - проблема сопоставления устройств](#)
- [Агенту не удается войти в Cisco Agent Desktop](#)
- [Невозможно войти в систему Cisco Agent Desktop с помощью клиента Novell](#)
- [Cisco Agent Desktop — поврежденный лицензионный файл](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)