

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Когда Агент пытается войти в систему, это сообщение об ошибках появляется на Cisco Agent Desktop:

Этот документ объясняет, как решить ошибку.

В определенном агенте входят в Cisco IP Contact Center Express (IPCC) Среда релиза, это сообщение об ошибках появляется:

Этот документ также объясняет регистрационную ошибку и предоставляет возможный обходной путь

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Customer Response Application (CRA) администрирование
- Конфигурация Cisco Agent Desktop

Используемые компоненты

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

- Cisco IPCC Express 3.03a и позже
- Решение отклика клиента Cisco (CRS)

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

Агент, который первоначально смог войти к версии CRS 3.02, неспособен войти после обновления к версии 3.03. Ошибка, кажется, в журнале агента указывает на проблему с запуском Виртуальной машины java (JVM) на ПК. Для просмотра сообщения об ошибках выполните эти шаги:

1. Установите трассировку Level=204 в `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini`
2. Откройте `agent.log`, который находится в папке `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log`. Эти ошибки появляются:

```
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)
```

Решение

Для решения проблемы выполните эти шаги:

1. Деинсталлируйте программное обеспечение Cisco Agent Desktop через утилиту **Add/Remove Programs**.
2. Деинсталлируйте Базовое программное обеспечение рабочего места через утилиту **Add/Remove Programs** и перезапустите ПК.
3. Деинсталлируйте среду выполнения Java 2 через утилиту **Add/Remove Programs** и перезапустите ПК.
4. Агент должен соединиться с CRS - сервером и загрузить программное обеспечение Cisco Agent Desktop на ПК. После установки Базового программного обеспечения рабочего места ПК перезапускает автоматически.
5. Когда ПК загружается, установка начинается после перезапусков программного обеспечения агента.
6. Во время установки Java 1.3.1 файла измените последнюю часть местоположения установки папки от `c:\program files\javasoft\jre\1.3.1` до `\131`. Вручную скопируйте Java 1.3.1 файла к этому пути, чтобы повторно установить его.**Примечание:** не принимает периоды.
7. Перезапустите ПК.
8. Поиск `jvm.dll` на ПК. Можно найти этот файл в этих двух каталогах:`C : \winnt\system32C : \program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot`Переименуйте `jvm.dll` в каталоге `winnt\system32` к `jvm.dll.old`
9. Если вы предполагаете, что файл `jvm.dll` находится в `C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot`, необходимо гарантировать, что `C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot` находится в Переменной среды Пути на ПК. Для

проверки этого нажмите **Вкладку Дополнительно** в окне **System Properties**, и выберите **Environment Variables> System Variables** и проверьте содержание переменной "Пути". Переменная должна включать каталог, где вы нашли файл `jvm.dll` при выполнении поиска в шаге 8. Если каталог не присутствует, добавьте каталог до конца пути.

10. Перезапустите ПК, чтобы подтвердить, что путь корректен. Теперь Агент может войти.

[Дополнительные сведения](#)

- [Контрольный список поддержки Cisco IPCC Express](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)