

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

当代理程序设法登录时，此错误消息出现在Cisco Agent Desktop：

本文解释如何解决错误。

在特定座席登录Cisco IP Contact Center Express (IPCC)版本环境，此错误消息出现：

本文也解释日志错误，并且提供一可能的应急方案

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco用户响应应用(CRA)管理
- Cisco Agent Desktop配置

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC Express 3.03a和以后
- Cisco用户响应解决方案(CRS)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

最初能登陆到CRS版本3.02的代理程序无法在升级以后登录到版本3.03。错误在座席日志出现指示与Java虚拟机PC启动的一个问题。为了查看错误消息，完成这些步骤：

1. 设置在c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini trace Level=204
2. 打开位于c:\Program Files\Cisco\Desktop\log文件夹的agent.log。这些错误出现：

```
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)
```

## 解决方案

为了解决问题，请完成这些步骤：

1. 通过添加/删除程序工具卸载Cisco Agent Desktop软件。
2. 通过添加/删除程序工具卸载桌面基本软件，并且重新启动PC。
3. 通过添加/删除程序工具卸载Java 2运行时的环境，并且重新启动PC。
4. 代理程序必须连接到CRS服务器，并且下载Cisco Agent Desktop软件到PC。在桌面基本软件的安装以后，自动PC重新启动。
5. 当PC启动时，安装开始，在代理软件重新启动后。
6. 在安装Java 1.3.1文件期间，请更改文件夹的最后安装位置部分从c:\program files\javasoft\jre\1.3 .1对\131。请手工复制Java 1.3.1文件到此路径为了重新安装它。**注意**： path命令不接受期限。
7. 重新启动 PC。
8. 搜索PC的jvm.dll。您能找到在这两个目录的此文件：C:\winnt\system32C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ bin \重命名winnt\system32directory的jvm.dll对jvm.dll.old
9. 如果假设， jvm.dll在C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ bin \驻留必须保证C:\program files\javasoft\jre\1.3 .1 \ bin \ hostspot在PC的路径环境变量。为了检查此，点击在SystemProperties窗口的Advancedtab和选择EnvironmentVariables > SystemVariables和验证“路径”变量的内容。变量必须包括您查找jvm.dllfile的目录，当您在步骤8.执行了一搜索。如果目录不存在，请添加目录到路径的末端。
10. 重新启动PC确认路径正确。现在代理程序能登录。

## 相关信息

- [Cisco IPCC Express支持清单](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)