

Cisco IPCC Express無法登入到Agent Desktop

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹安裝Cisco IP Contact Center(IPCC)Express 3.0(3)後Cisco Agent Desktop登入失敗以及此登入失敗的解決方法。

註：本文檔中描述的問題在IPCC Express版本3.0(4)中已解決。

[必要條件](#)

[需求](#)

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

[採用元件](#)

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco IPCC Express 3.0(3)
- Cisco CallManager 3.2(2c)，帶Service Pack F及更高版本

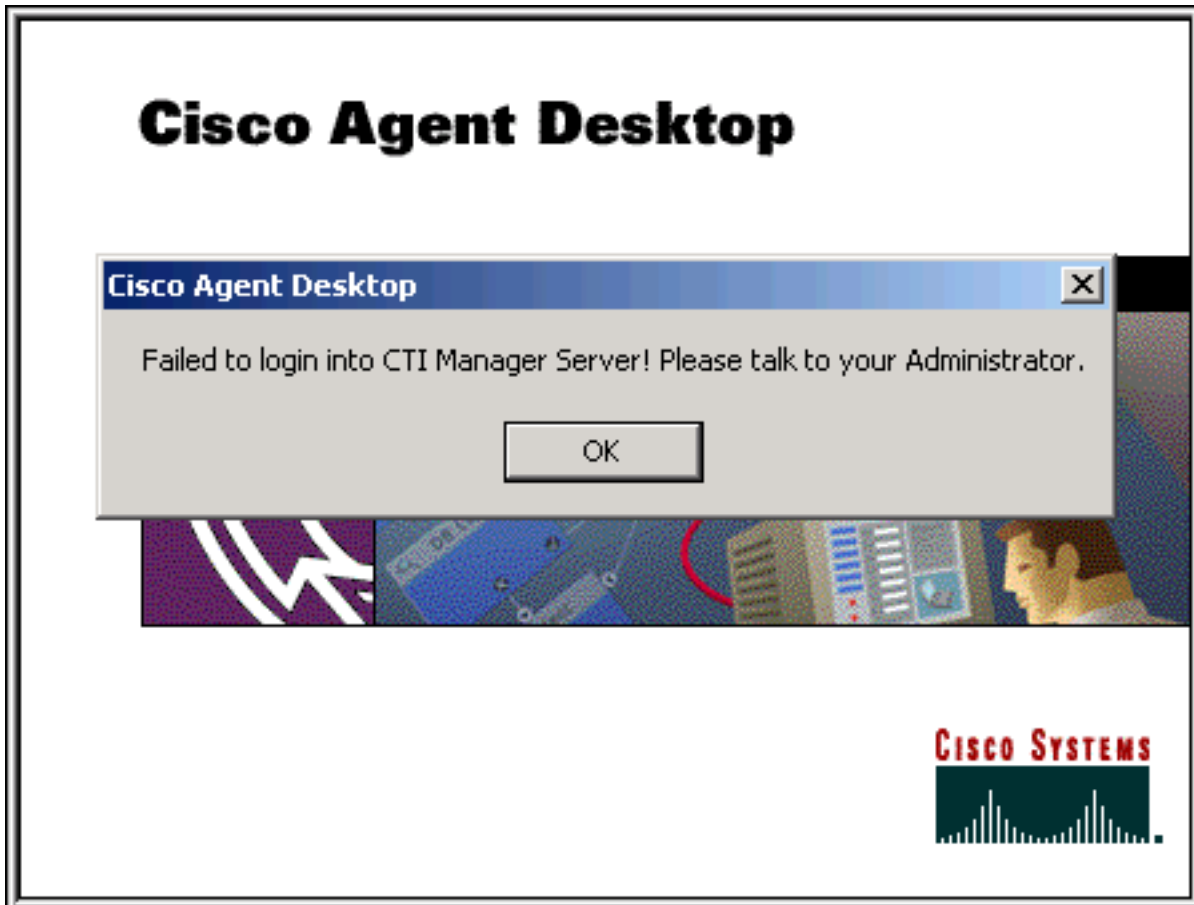
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

[慣例](#)

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

在IPCC Express環境中登入到Cisco Agent Desktop時，會出現JTAPI錯誤，並顯示以下錯誤消息：



解決方案

當應用程式啟動時，IPCC Express座席案頭必須訪問IPCC Express伺服器上的jtapi.tar檔案：

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

如果Agent Desktop檢測到Cisco IPCC Express伺服器上的jtapi.tar版本與jtapi.jar版本不匹配，則Agent Desktop必須將Cisco IPCC伺服器上的jtapi.jar複製到其自身。當Agent Desktop無法執行此功能，並且需要手動更新Agent Desktop上的jtapi.jar版本時，就會出現本文檔中描述的問題。

要手動更新檔案，請將jtapi.jar檔案從IPCC Express伺服器複製到agent desktop JTAPI客資料夾：

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

相關資訊

- [無法登入到Agent Desktop — 裝置關聯問題](#)
- [代理無法登入到Cisco Agent Desktop](#)
- [無法使用Novell客戶端登入到Cisco Agent Desktop](#)

- [Cisco Agent Desktop — 許可證檔案損壞](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)