

登入Cisco Agent Desktop失敗 — 錯誤：無法建立與伺服器的會話

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

當Agent嘗試登入時，Cisco Agent Desktop上將顯示以下錯誤消息：

```
Unable to Create Session with Server!
```

本檔案將說明如何解決錯誤。

在Cisco IP Contact Center Express(IPCC)Edition環境中的特定代理日誌中，出現以下錯誤消息：

```
JVM (-1). Return: (18:error in invoking the JVM)
```

本文檔還說明了日誌錯誤，並提供了可能的解決方法

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科客戶回應應用程式(CRA)管理
- Cisco Agent Desktop配置

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 3.03a及更高版本

- 思科客戶回應解決方案(CRS)

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

最初能夠登入到CRS版本3.02的代理在升級到版本3.03後無法登入。代理日誌中出現錯誤，指示在PC上啟動Java虛擬機器(JVM)時出現問題。若要檢視錯誤訊息，請完成以下步驟：

1. 在c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini中設定trace Level=204
2. 開啟位於c:\Program Files\Cisco\Desktop\log資料夾中的agent.log。出現以下錯誤：

agent.log

```
INFO 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 Up
INFO DAClient Could not get value for app CTI Manager List key CTI Manager Host B
INFO FastCall FC0348 License verified
MAJOR FCCTI_1000 Error invoking the JVM (-1).Return:(18:error in invoking the JVM)
```

解決方案

為了解決問題，請完成以下步驟：

1. 通過**新增/刪除程式實用程式**解除安裝Cisco Agent Desktop軟體。
2. 通過**Add/Remove Programs**實用程式解除安裝Desktop base軟體，然後重新啟動PC。
3. 通過**新增/刪除程式實用程式**解除安裝Java 2運行時環境，然後重新啟動PC。
4. 代理必須連線到CRS伺服器，然後將Cisco Agent Desktop軟體下載到PC。安裝Desktop base軟體後，PC將自動重新啟動。
5. 當PC啟動時，安裝將在代理軟體重新啟動後開始。
6. 在安裝Java 1.3.1檔案期間，將資料夾的最後安裝位置部分從c:\program files\javasoft\jre\1.3.1更改為\131。手動將Java 1.3.1檔案複製到此路徑以便重新安裝。**注意：path命令不接受句點。**
7. 重新啟動PC。
8. 在PC上搜尋jvm.dll。您可以在以下兩種目錄中找到此檔案：C:\winnt\system32\C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot將winnt\system32目錄中的jvm.dll重新命名為jvm.dll.old
9. 如果假設jvm.dll檔案位於C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot中，則必須確保PC上的Path Environment變數中包含C:\program files\javasoft\jre\1.3.1\bin\hotspot。若要檢查此屬性，請按一下**系統屬性**視窗中的**高級**頁籤，然後選擇**環境變數 > 系統變數**，然後驗證「路徑」變數的內容。在步驟8中執行搜尋時，變數必須包含找到jvm.dll檔案的目錄。如果該目錄不存在，請將該目錄新增到路徑的末尾。
10. 重新啟動PC以確認路徑是正確的。現在，代理可以登入。

相關資訊

- [Cisco IPCC Express支援核對表](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)