

# Cisco JTAPI ثي دحت ةادأ مادختسا ةي فيك IPCC Express

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## [المقدمة](#)

يشرح هذا المستند كيفية تحديث إصدار عميل JTAPI (Java Telephony API) الذي يتم استخدامه للاتصال بين خادم Cisco CallManager، وخادم حلول إستجابة العملاء (CRS)، وسطح المكتب الوكيل من Cisco داخل Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. قبل الإصدار 3.03a من IPCC Express، يلزم اتصال كل عميل ب Cisco CallManager وتنزيل المكون الإضافي JTAPI محليا إلى سطح المكتب، ثم تنفيذ الترقية. باستخدام الإصدار 3.03a والإصدارات الأحدث، يتم توفير أداة تحديث JTAPI التي يتم تشغيلها من خادم CRS الذي يقوم بتحديث جميع أجهزة الكمبيوتر المكتبية الوكيل.

## [المتطلبات الأساسية](#)

### [المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- إدارة Cisco CRS

### [المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى الإصدار 3.1 من Cisco IPCC Express والإصدارات الأحدث.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

### [الاصطلاحات](#)

## المشكلة

في بيئة Cisco CRS، إذا كانت هناك أي تغييرات تم إجراؤها على Cisco CallManager (مثل تطبيق أي حزمة (حزم) خدمة أو مواصفات هندسية محددة)، فمن الضروري التحقق من إصدار عميل JTAPI على كل من خادم CRS و Cisco CallManager هما نفس الشيء. إذا كان عميل (عملاء) JTAPI مختلفا، فيمكن أن تظهر العديد من المشاكل. يتم إسقاط المكالمات عن المشاكل النموذجية، أو أن حالة الوكيل خاطئة، أو يتعذر على العملاء تسجيل الدخول.

ملاحظة: قم بتشغيل الأمر `jview` على كل من Cisco CallManager و خادم CRS لتحديد إصدار عميل JTAPI.

### الشكل 1: إصدار عميل JTAPI



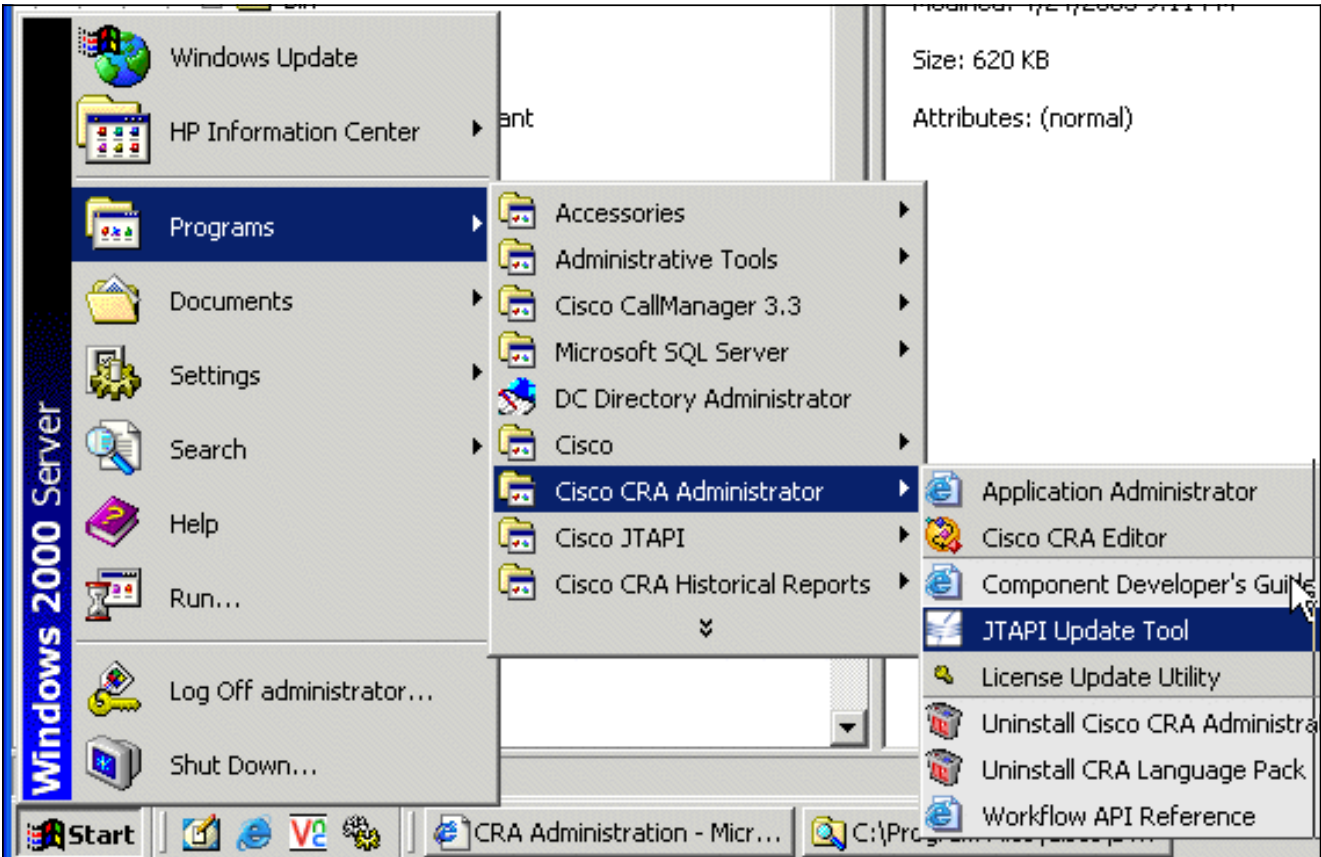
```
C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

## الحل

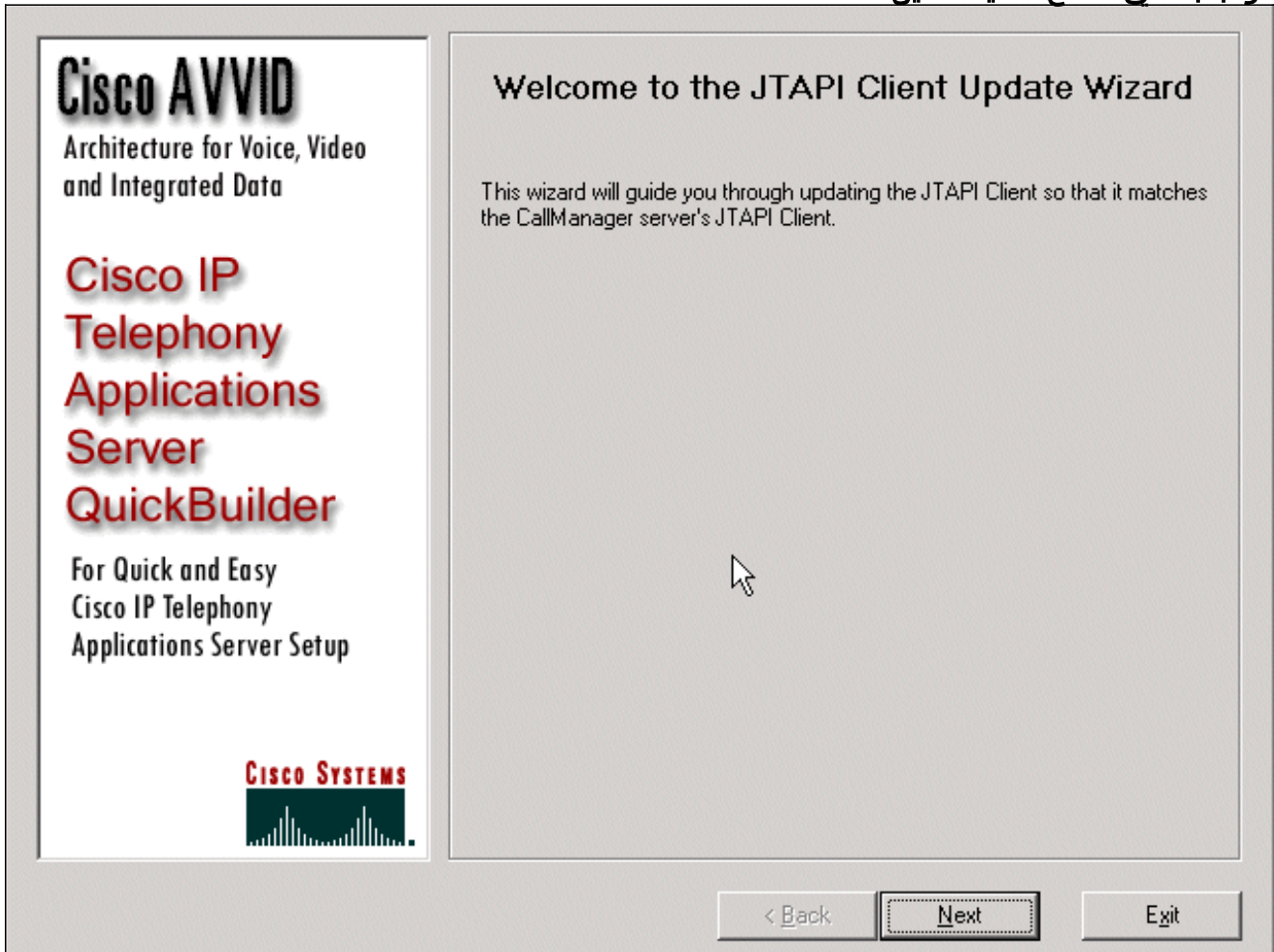
تتيح لك أداة تحديث عميل JTAPI تحديث عميل JTAPI على خادم تطبيقات إستجابة العملاء (CRA) من Cisco و سطح المكتب الوكيل من Cisco إلى نفس إصدار عميل JTAPI المستخدم من قبل Cisco CallManager.

أكمل الخطوات التالية لترقية إصدار JTAPI لسطح المكتب الوكيل لجميع البرامج في نفس الوقت:

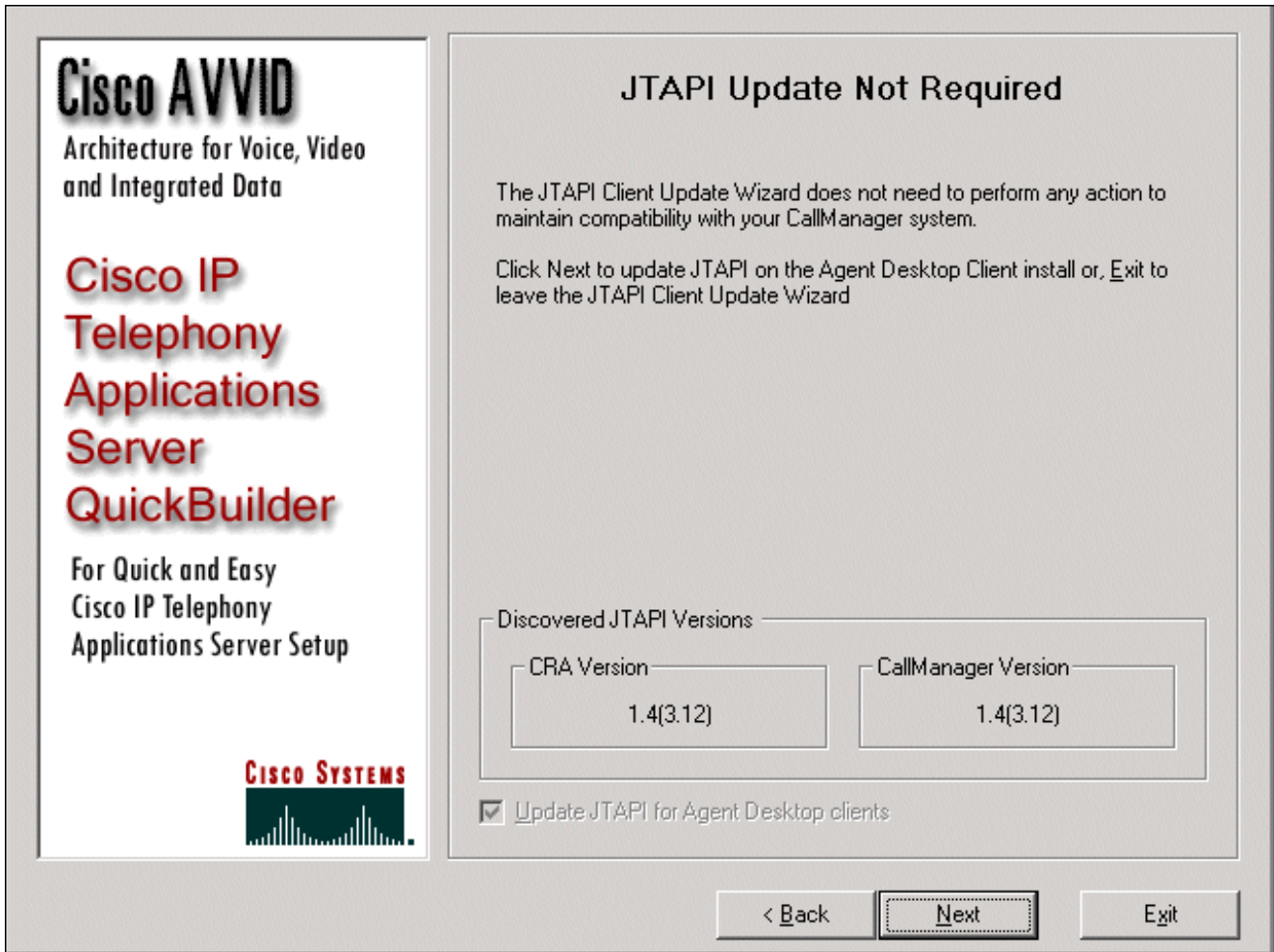
1. على خادم CRA، حدد بداية <برامج> مسؤول Cisco CRA <أداة تحديث JTAPI>. شكل 2: فتح أداة تحديث JTAPI



2. في نافذة "مرحبا بك في معالج تحديث عميل JTAPI"، انقر فوق التالي لمتابعة المعالج (شكل 3). الشكل 3:



3. [يعرض هذا نافذة](#) إصدارات برنامج JTAPI Client الذي يتم استخدامه من قبل خادم CRA و Cisco CallManager. ملاحظة: إذا كانت الإصدارات المعروضة هي نفسها، انقر فوق خروج الشكل 4: لا يلزم تحديث JTAPI



4. إذا كانت الإصدارات مختلفة، فتأكد من تحديد الخيار تحديث JTAPI لعملاء سطح المكتب الوكيل.

5. انقر فوق **Next** (التالي). تفتح نافذة تشير إلى أن JTAPI قد انتهى من التحديثات.

6. طقسقة خروج.

7. قم بإعادة تشغيل محرك CRA لكي يصبح التحديث ساري المفعول بأي من الطريقتين التاليتين: اخترت

نظام <محرك من ال CRA إدارة قائمة. طقسقة إيقاف محرك. عند توقف محرك CRA، انقر فوق بدء التشغيل. أوقم بإعادة تشغيل محرك CRA من نافذة خدمات Windows. حدد بداية <برامج> أدوات إدارية <خدمات.

8. قم بتسجيل الخروج ثم على جميع العملاء للحصول على أحدث معلومات JTAPI من الموقع المشترك

.c:\ProgramFile\CISCO\Desktop\_Config\Desktop\Agentins\JTAPI

**ملاحظة:** في خادم CRS، إذا تلقيت رسالة الخطأ .LDAP .LDAP ، يجب التحقق من ترتيب ربط NICs على خادم IPCC Express. ما لم يستعمل أنت فسحة بين دعامتين baser monitore، أنت ينبغي يتلقى فقط واحد nic يمكن. في إعدادات شبكة Windows حيث تحدد ترتيب الربط، تأكد من أن بطاقة واجهة الشبكة النشطة هذه مدرجة أولاً. إذا قمت بتغيير ترتيب ربط بطاقة واجهة الشبكة (NIC)، بعد إعادة تشغيل الخادم، يجب عليك تشغيل ملف PostInstall.exe الموجود على C:\Program Files\Desktop\Bin مرة أخرى.

## معلومات ذات صلة

- [Cisco IPCC Express Edition — تحديث عميل JTAPI](#)
- [القائمة المرجعية للدعم السريع ل Cisco IPCC](#)
- [الدعم الفني - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت  
ملاعلاء نأ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و  
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل ة مچرت ل ض ف أن ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ئ ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن إ ل ا دن تسمل ا