عم JTAPI ثيدحت ةادأ مادختسإ ةيفيك Cisco IPCC Express

المحتويات

<u>المقدمة</u> <u>المتطلبات الأساسية</u> <u>المكونات المستخدمة</u> <u>الاصطلاحات</u> <u>الحل</u> <u>الحل</u> معلومات ذات صلة

<u>المقدمة</u>

يشرح هذا المستند كيفية تحديث إصدار عميل Java Telephony API (JTAPI) الذي يتم إستخدامه للاتصال بين خادم Cisco CallManager، وخادم حلول إستجابة العملاء (CRS)، وسطح المكتب الوكيل من Cisco داخل Cisco IP Contact Center (IPCC) 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 CRS الإصدار 3.03a والإصدارات الأحدث، يتم توفير أداة تحديث ITAPI التي يتم تشغيلها من خادم CRS الذي يقم بستخدام أوم بتحديث ع أجهزة الكمبيوتر المكتبية الوكيل.

<u>المتطلبات الأساسية</u>

<u>المتطلبات</u>

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
 - إدارة Cisco CRS

<u>المكونات المستخدمة</u>

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 المُستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

<u>الاصطلاحات</u>

راجع <u>اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.</u>

<u>المشكلة</u>

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 وخادم CRS لتحديد إصدار عميل JTAPI.

<u>الشكل 1: إصدار عميل JTAPI</u>

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

<u>الحل</u>

تتيح لك أداة تحديث عميل JTAPI تحديث عميل JTAPI على خادم تطبيقات إستجابة العملاء (CRA) من Cisco وسطح المكتب الوكيل من Cisco CallManager 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_______

	-	Windows Update				Sia	ze: 620 KB
		HP Information Center	▶ ant			At	tributes: (normal)
		Programs		Accessories Administrative Tools		+	
		Documents	• 📻	Cisco CallManager 3.3			
	-	Settings	, 👼	Microsoft SQL Server DC Directory Administration	or	•	
rve		Search	٠ 🛅	Cisco		+	
00 Se	2	Help		Cisco CRA Administrator Cisco JTAPI		• (Application Administrator Cisco CRA Editor
s 20(<u>.</u>	Run	.	Cisco CRA Historical Repo ¥	orts	s ►	🖹 Component Developer's Guile JTAPI Update Tool
Jow	2	Log Off administrator	Γ			1	License Update Utility
Min		Shut Down				-1	🥡 Uninstall Cisco CRA Administra 🗃 Uninstall CRA Language Pack
	Start	🖸 🥭 🔽 🎭 🛛 🙋	CRA A	Administration - Micr]⊂:\	Prc	Workflow API Reference

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

Cisco AVVID	Welcome to the JTAPI Client Update Wizard
and Integrated Data	This wizard will guide you through updating the JTAPI Client so that it matches the CallManager server's JTAPI Client.
Cisco IP	
Telephony	
Applications	
QuickBuilder	
For Quick and Easy	Le la
Cisco IP Telephony Applications Server Setup	
CISCO SYSTEMS	
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext E <u>x</u> it

3. <u>بعرض</u> هذا <u>نافذة</u> إصدارات برنامج JTAPI Client الذي يتم إستخدامه من قبل خادم CRA و Cisco CallManager.**ملاحظة:** إذا كانت الإصدارات المعروضة هي نفسها، انقر فوق **خروج.الشكل 4: لا يلزم تحديث** JTAPI

Cisco AVVID	JTAPI Update Not Required				
and Integrated Data	The JTAPI Client Update Wizard does not need to perform any action to maintain compatibility with your CallManager system.				
Cisco IP Telephony Applications Server QuickBuilder	Click Next to update JTAPI on the Agent Desktop Client install or, <u>E</u> xit to leave the JTAPI Client Update Wizard				
For Quick and Easy Cisco IP Telephony Applications Server Setup Cisco Systems	Discovered JTAPI Versions CRA Version 1.4(3.12) CallManager Version 1.4(3.12) Image: Update JTAPI for Agent Desktop clients				
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext E <u>x</u> it				

- 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. طقطقة **خروج**.
- 7. قم بإعادة تشغيل محرك CRA لكي يصبح التحديث ساري المفعول بأي من الطريقتين التاليتين:أخترت **نظام>محرك** من ال CRA إدارة قائمة.طقطقة **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\CISC0\Desktop_Config\Desktop\Agentins\JTAPI.

ملاحظة: في خادم CRS، إذا تلقيت رسالة الخطأ _{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 أولا. 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

- <u>JTAPI تحديث عميل Cisco IPCC Express Edition</u>
 - <u>القائمة المرجعية للدعم السريع ل Cisco IPCC</u>
 - <u>الدعم الفني Cisco Systems</u>

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما