

Instalación y Actualizaciones de Aplicación de Escritorio para Cisco Agent Desktop Versión 6

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Instalación](#)

[Actualizaciones de Equipos de Escritorio](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el procedimiento para instalar aplicaciones cliente de Cisco Agent Desktop y el proceso para hacer un upgrade a cualquier software de equipo de escritorio futuro en un entorno empresarial de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco ICM Enterprise versión 6.x y posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

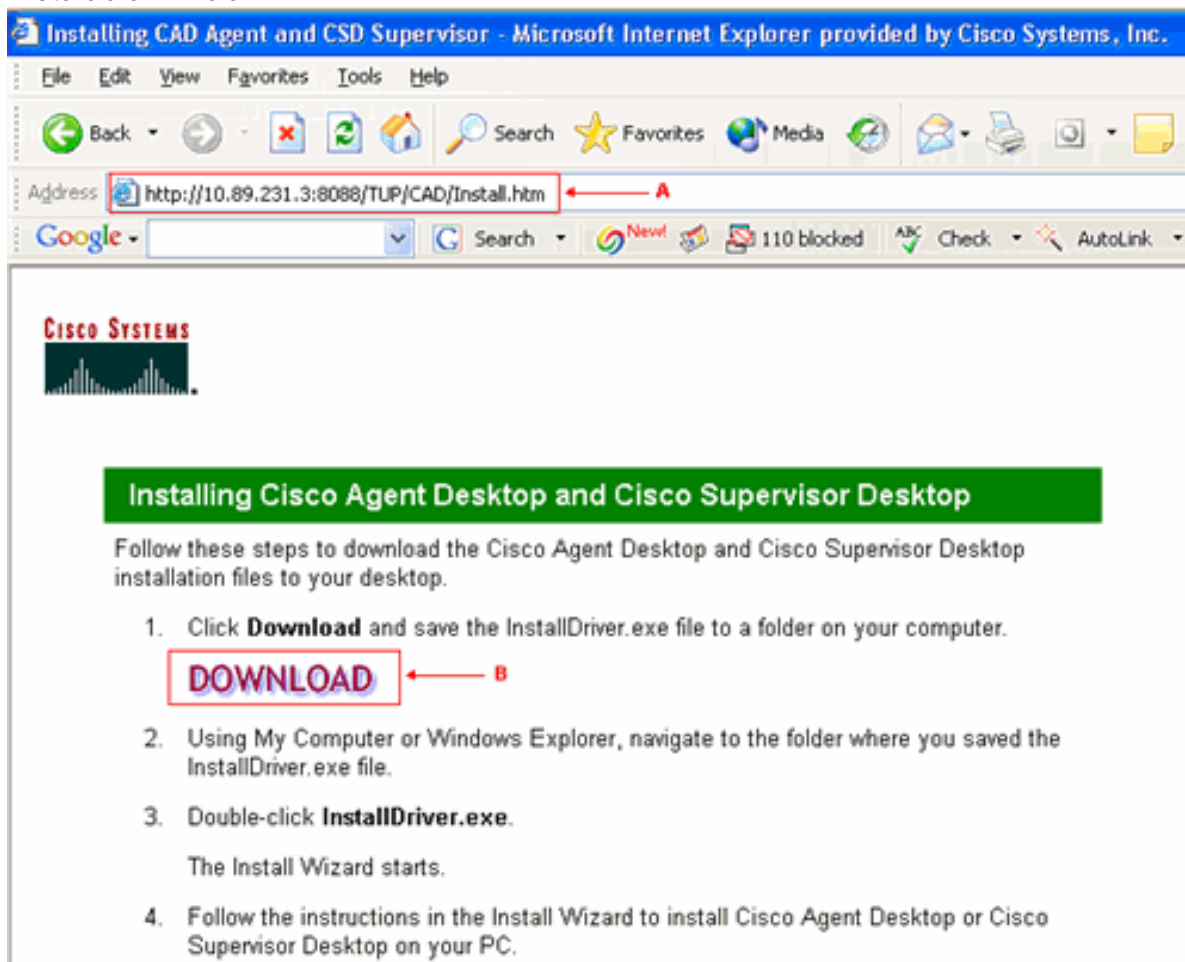
Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Instalación

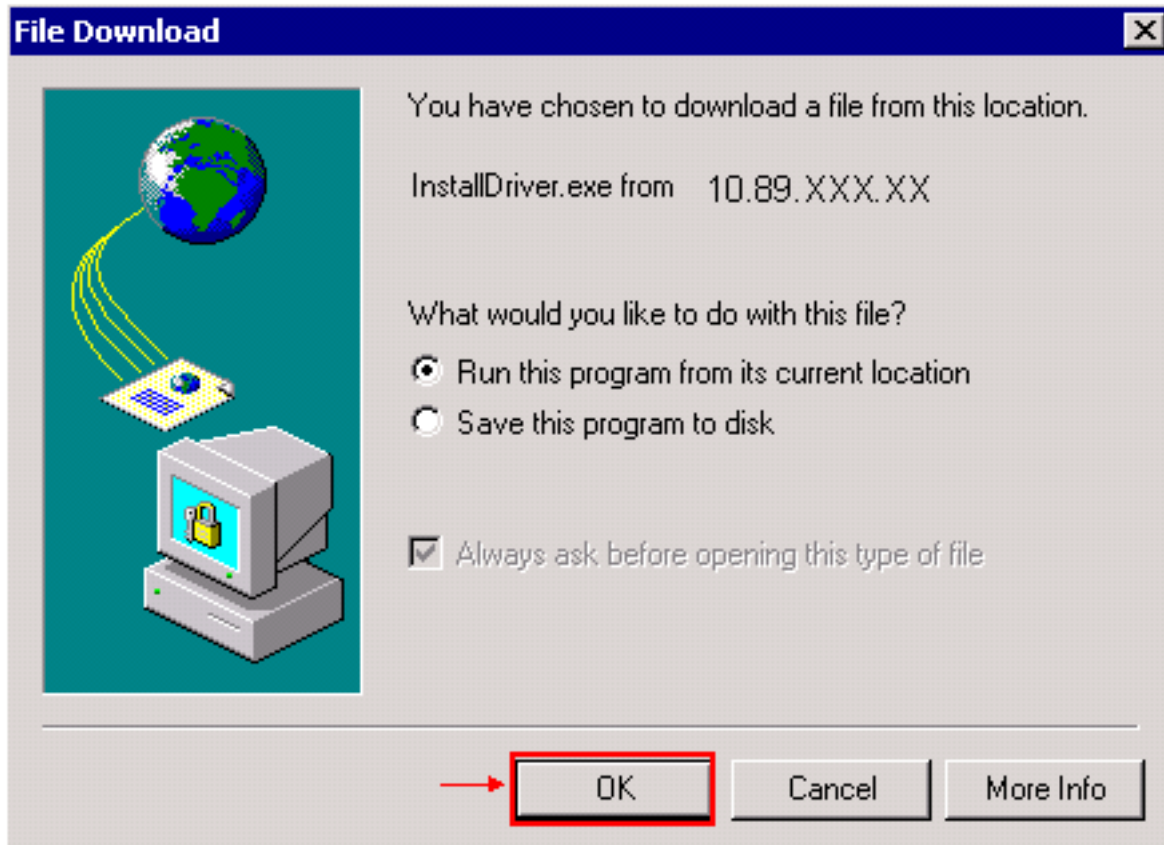
Mueva la instalación de equipo de escritorio desde la compartición de equipo de escritorio a detrás del servidor Web Tomcat. Acceda a la instalación de equipo de escritorio inicial desde una página Web. Descargue la instalación al PC agente antes de ejecutar la instalación.

Complete estos pasos para instalar las aplicaciones de equipo de escritorio:

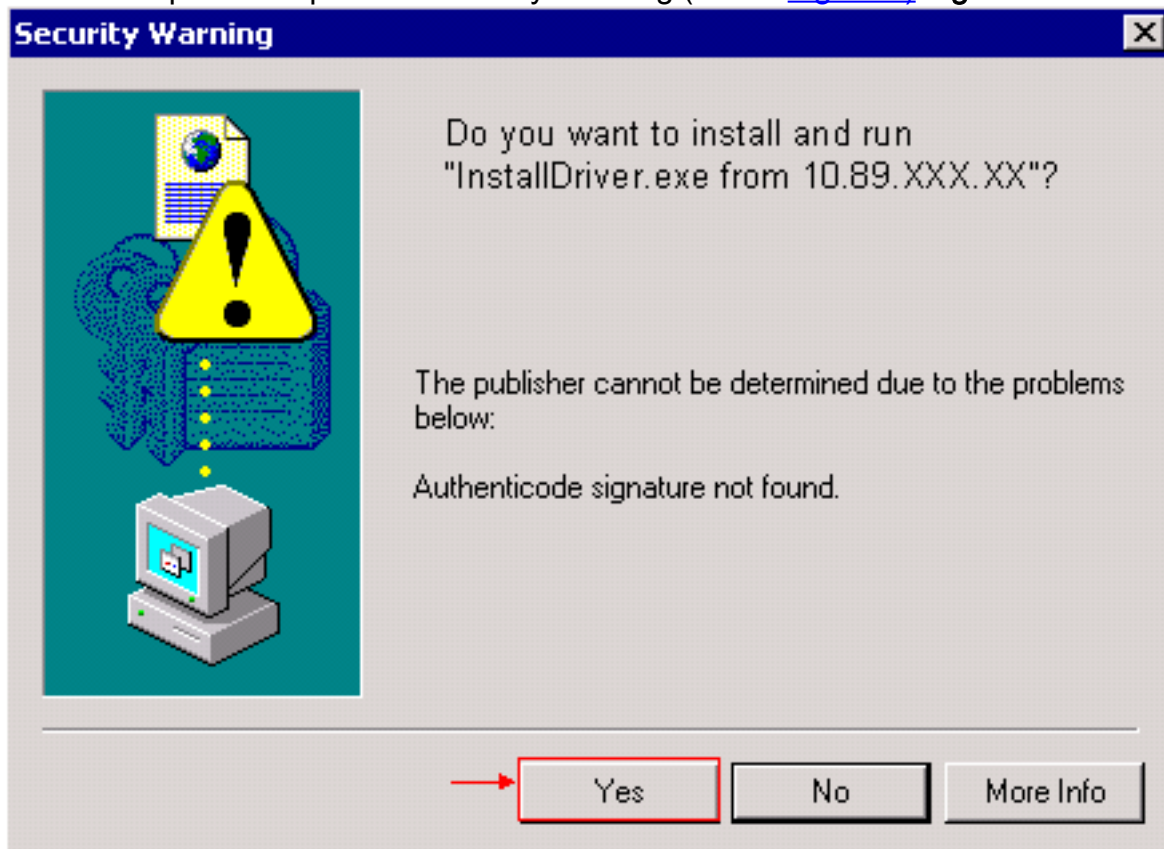
1. Inicie el navegador en el PC agente.
2. Escriba **http://<Nombre de servidor o Dirección IP>:8088/TUP/CAD/Install.htm** en el campo Dirección (consulte la flecha A en la [Figura 1](#)).
3. Press Enter. Aparece la página de instalación inicial (vea la [Figura 1](#)). **Figura 1 – Página de Instalación Inicial**



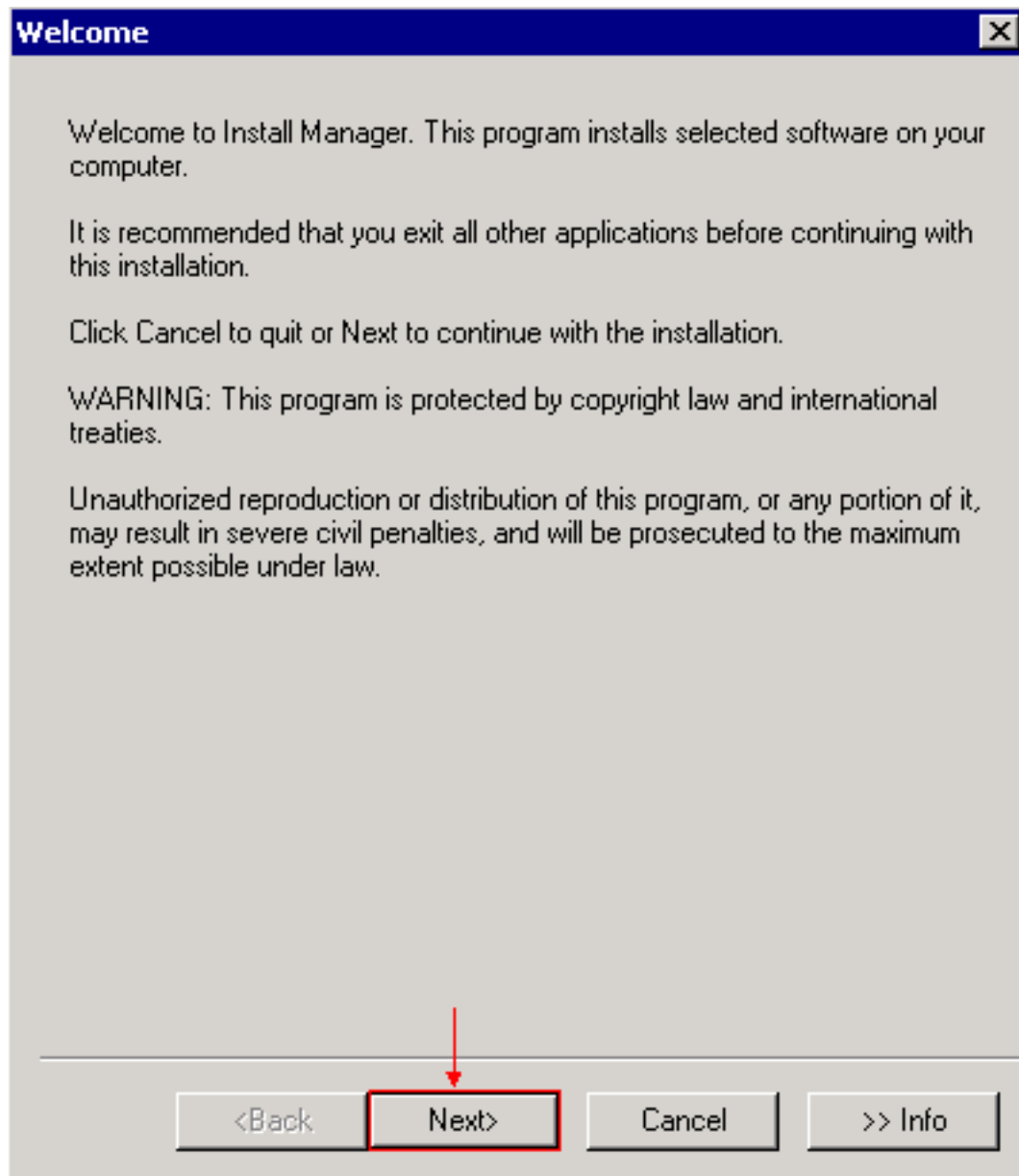
4. Haga clic en **DOWNLOAD** (vea la flecha B en la [Figura 1](#)). Aparece la pantalla File Download (vea la [Figura 2](#)). **Figura 2 – File Download**



5. Click OK. Aparece la pantalla Security Warning (vea la [Figura 3](#)). **Figure 3 – Security Warning**



6. Tecleo sí. Aparece la pantalla de bienvenida (vea la [Figura 4](#)). **Figure 4 – Welcome**



7. Haga clic en Next (Siguiente). Aparece la pantalla Installation Server: Location (vea la [Figura 5](#)). **Figura 5 – Installation Server: Ubicación**

Installation Server: Location [X]

Enter the host name or IP address and Port needed to connect to the webserver where you are installing from.

NOTE: This should be the same location at where you downloaded this install program.

Primary Server

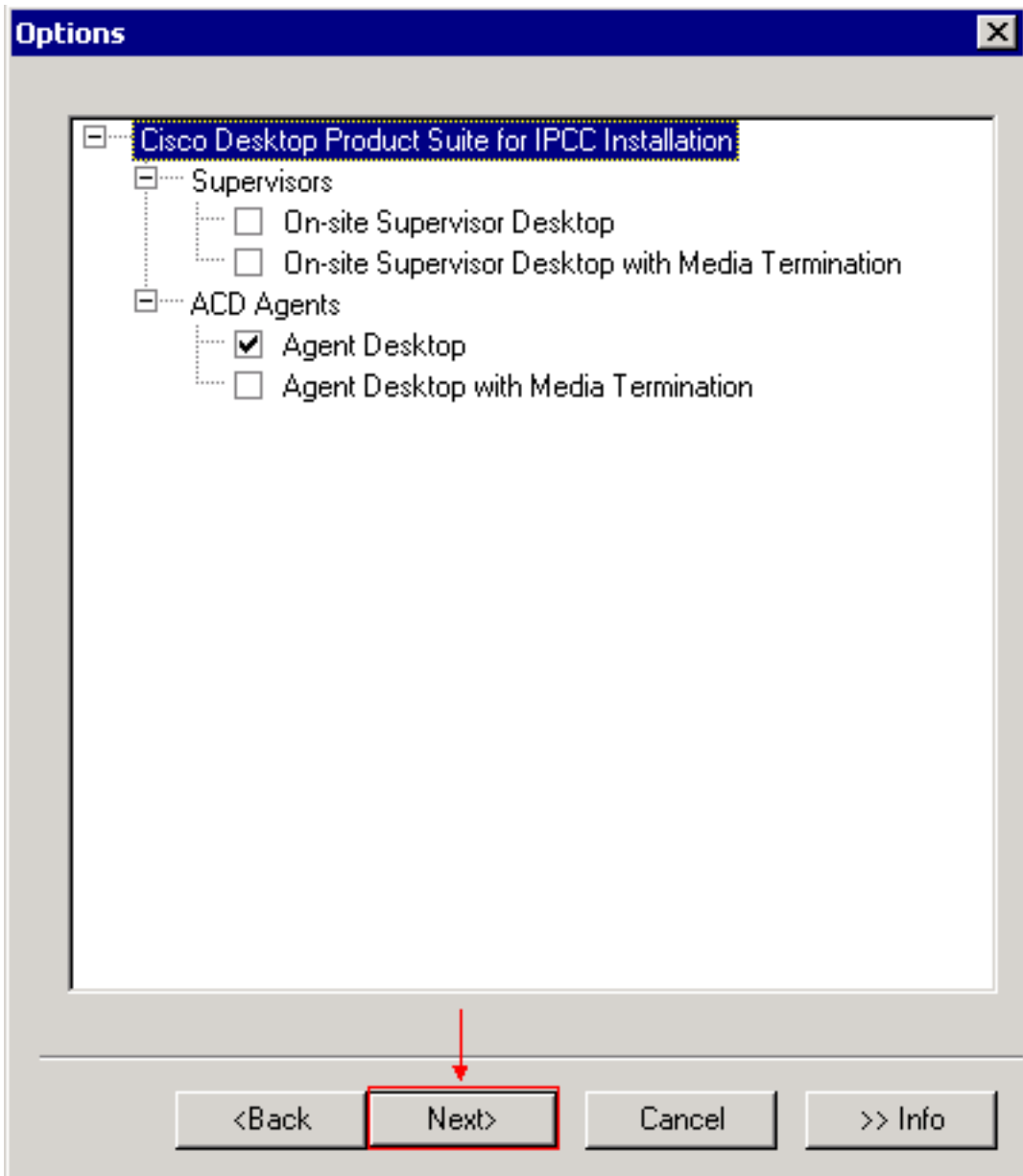
Host Name

IP Address

Port

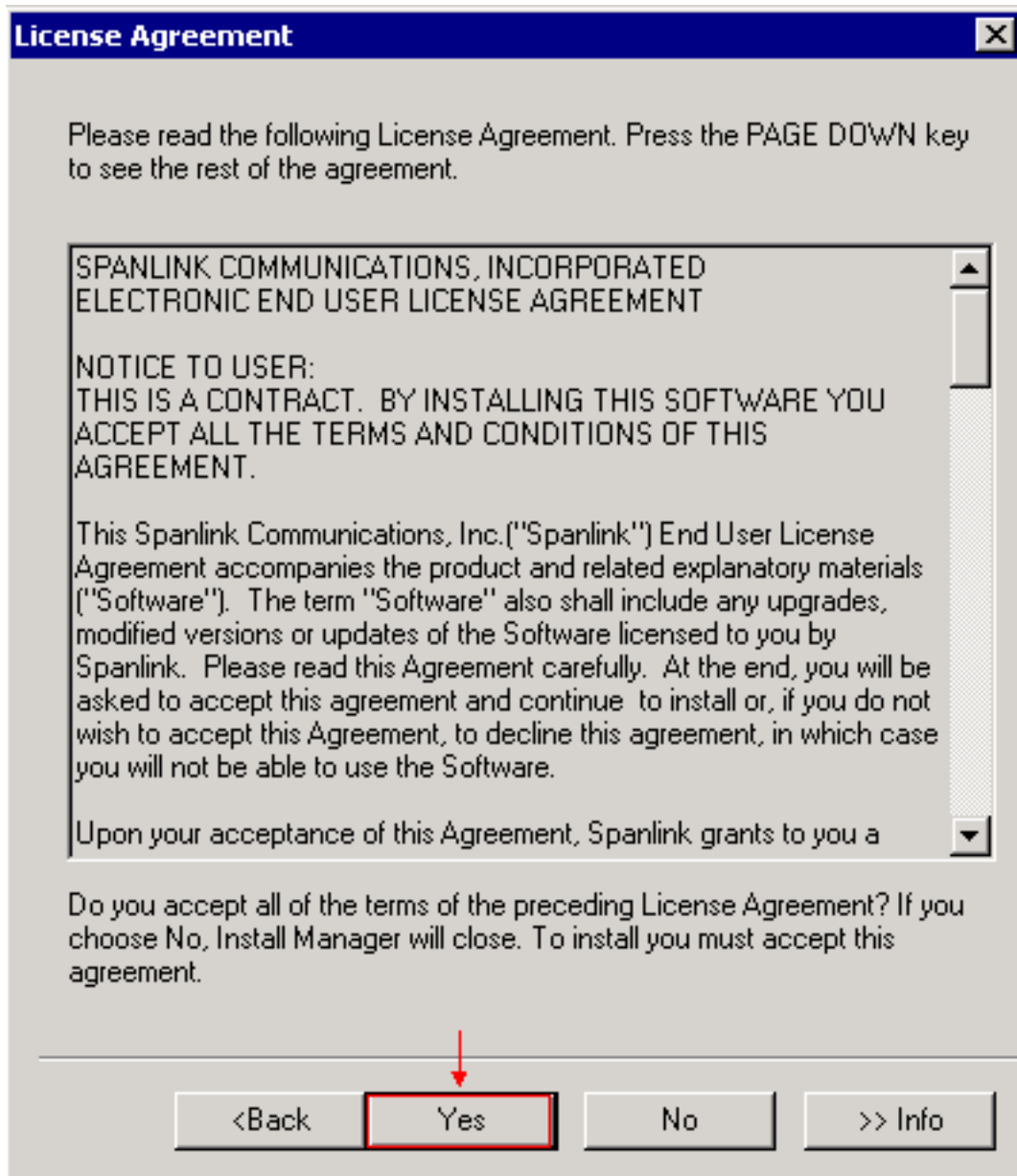
<Back **Next>** Cancel >> Info

8. Seleccione la opción Host Name y escriba el nombre del host. Alternativamente, seleccione la opción IP Address y especifique la dirección IP y el número de puerto para conectar con el servidor Web. El número de puerto predeterminado es 8088.
9. Haga clic en Next (Siguiete). Aparece la pantalla Options (vea la [Figura 6](#)).Figura 6 –



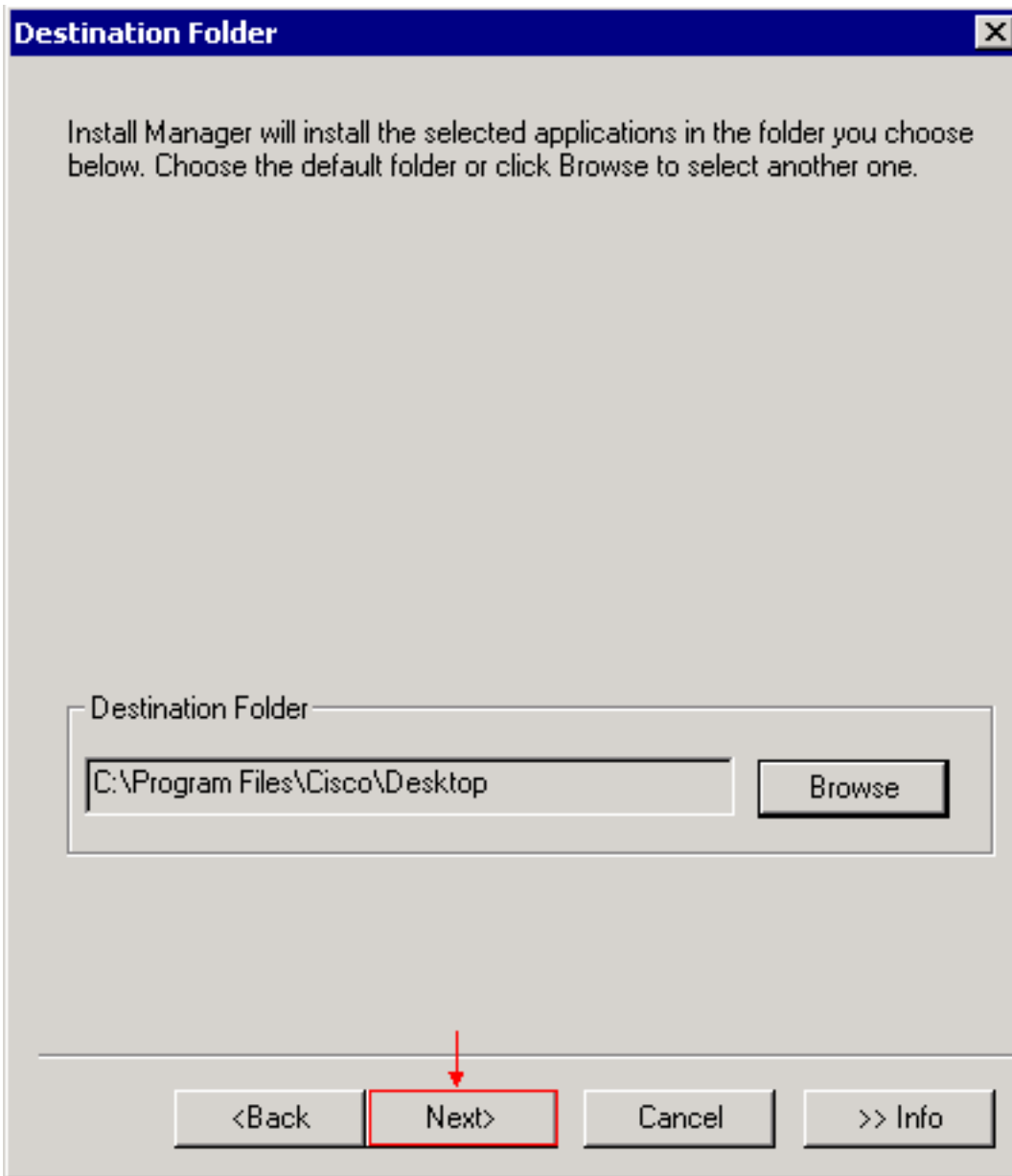
Options

10. Seleccione las aplicaciones de equipo de escritorio requeridas. Por ejemplo, marque la casilla de verificación **Agent Desktop**.
11. Haga clic en Next (Siguiete). Aparece la pantalla License Agreement (vea la [Figura 7](#)).**Figura 7 – License Agreement**



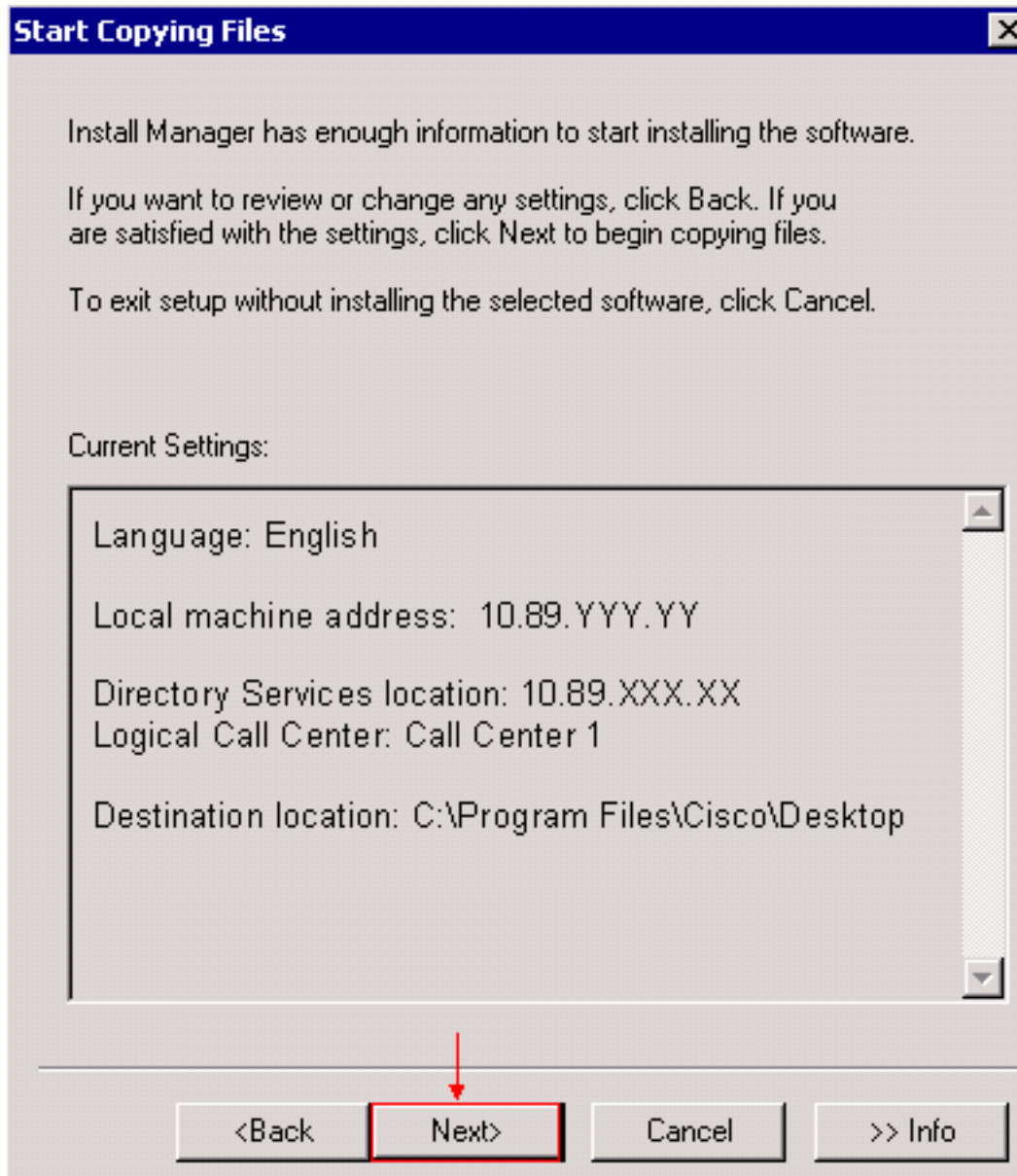
12. Lea el acuerdo de licencia.

13. Tecleo **sí**. Aparece la pantalla Destination Folder (vea la [Figura 8](#)). **Figura 8 – Destination**

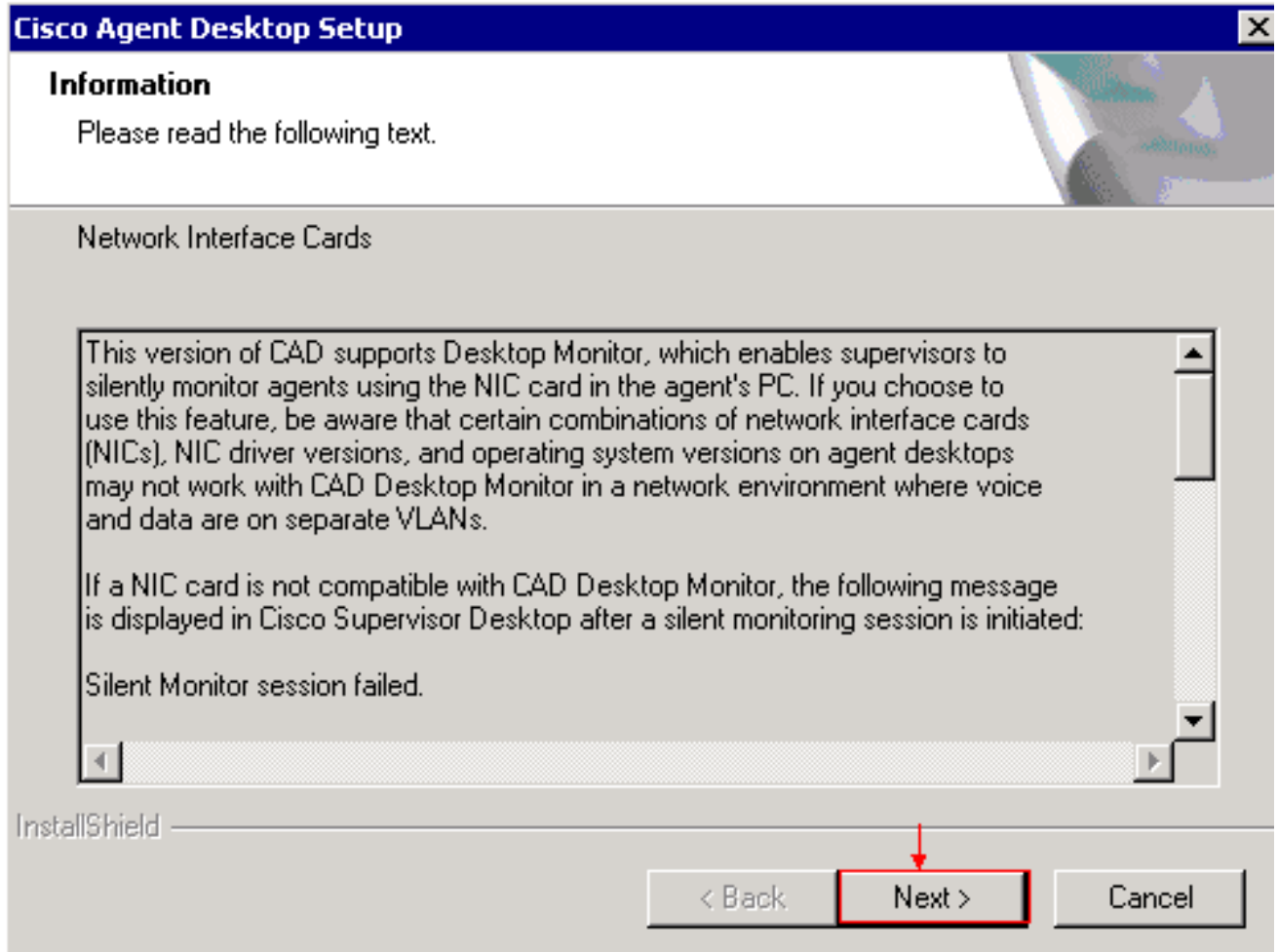


Folder

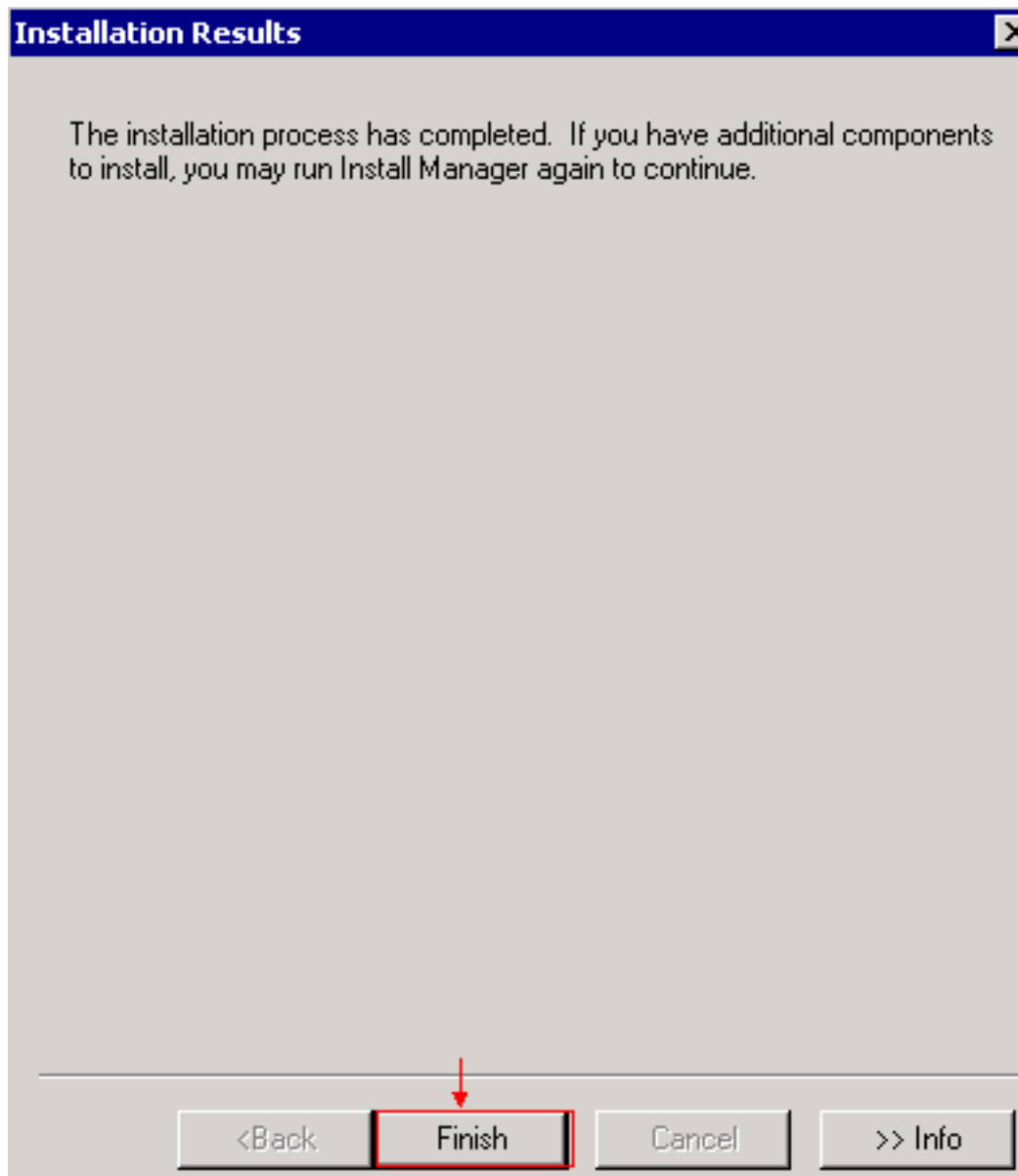
14. Haga clic en **Browse** para modificar la carpeta de destino.
15. Haga clic en Next (Siguiete). Aparece la pantalla Start Copying Files (vea la [Figura 9](#)). **Figura 9 – Start Copying Files**



16. Haga clic en Next (Siguiete). Aparece la pantalla Cisco Agent Desktop Setup (vea la [Figura 10](#)).**Figura 10 – Cisco Agent Desktop Setup**



17. Lea la información relativa a las tarjetas de interfaz de red.
18. Haga clic en Next (Siguiete). Aparece la pantalla Installation Results (vea la [Figura 11](#)). **Figura 11 – Installation Results**



19. Haga clic en **Finish** para completar la instalación.

[Actualizaciones de Equipos de Escritorio](#)

[True Update](#) inicia automáticamente las actualizaciones de equipos de escritorio. [True Update](#) contiene las aplicaciones [Agent](#), [Supervisor](#) y [Administrator Desktop](#). Al iniciar la aplicación, si hay software más reciente disponible en el servidor Web, True Update inicia el proceso de instalación del upgrade.

El nuevo software está disponible cuando se instala la última versión de mantenimiento en el equipo servidor. True Update comprueba la versión de mantenimiento y de compilación. Por ejemplo, si el agente ejecuta 6.0(1), que es la versión 6.0.0.44, y el servidor ejecuta 6.0(2), que es la versión 6.0.1.15, True Update realiza un upgrade del equipo de escritorio agente a 6.0(2) cuando un agente inicia sesión. Sin embargo, True Update solamente comprueba la versión de la aplicación, no la Service Release (SR).

Nota: Para inhabilitar las auto-actualizaciones, intente uno de estos métodos:

- Empuje el `_appadmin \ los webapps \ el servicio Release.msi` de los clientes TUP de `C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ cad \ cad` usando SMS.

- Retitule el fichero en el cad en los ARCHIVOS \ cad \ compartimiento \ update.exe de C:\Program Files\COMMON de la ubicación.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)