

Cómo Utilizar la Herramienta de Actualización de JTAPI con Cisco IPCC Express

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento explica cómo poner al día al cliente de la telefonía API (JTAPI) de la versión de Java que se utiliza para comunicar entre un Cisco CallManager, servidor del Customer Response Solutions (CRS), y el Cisco Agent Desktop dentro de Cisco IP Contact Center (IPCC) expresa. Antes del IPCC Express versión 3.03a, se requiere que cada agente conecta con el Cisco CallManager y descarga el complemento de JTAPI localmente al escritorio, y después ejecuta la actualización. Con la versión de CNR 3.03a y posterior, una herramienta de actualización JTAPI es a condición de que se ejecuta del servidor CRS que pone al día todos los escritorios del agente.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Administración del CRS de Cisco

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la Cisco IPCC Express versión 3.1 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.

Problema

En un entorno de CRS de Cisco, si hay algunos cambios realizados al Cisco CallManager (tal como la aplicación de cualquier Service Pack o especiales de ingeniería), es necesario verificar la versión del cliente JTAPI en el servidor CRS y el Cisco CallManager es lo mismo. Si el cliente JTAPI es diferente, varios problemas pueden presentarse. Los problemas comunes son llamadas interrumpidas, el estado de agente es incorrecto, o los agentes no pueden iniciar sesión.

Nota: Funcione con el **comando jview** en el Cisco CallManager y el servidor CRS de determinar la versión JTAPI Client.

Figura 1: Versión JTAPI Client



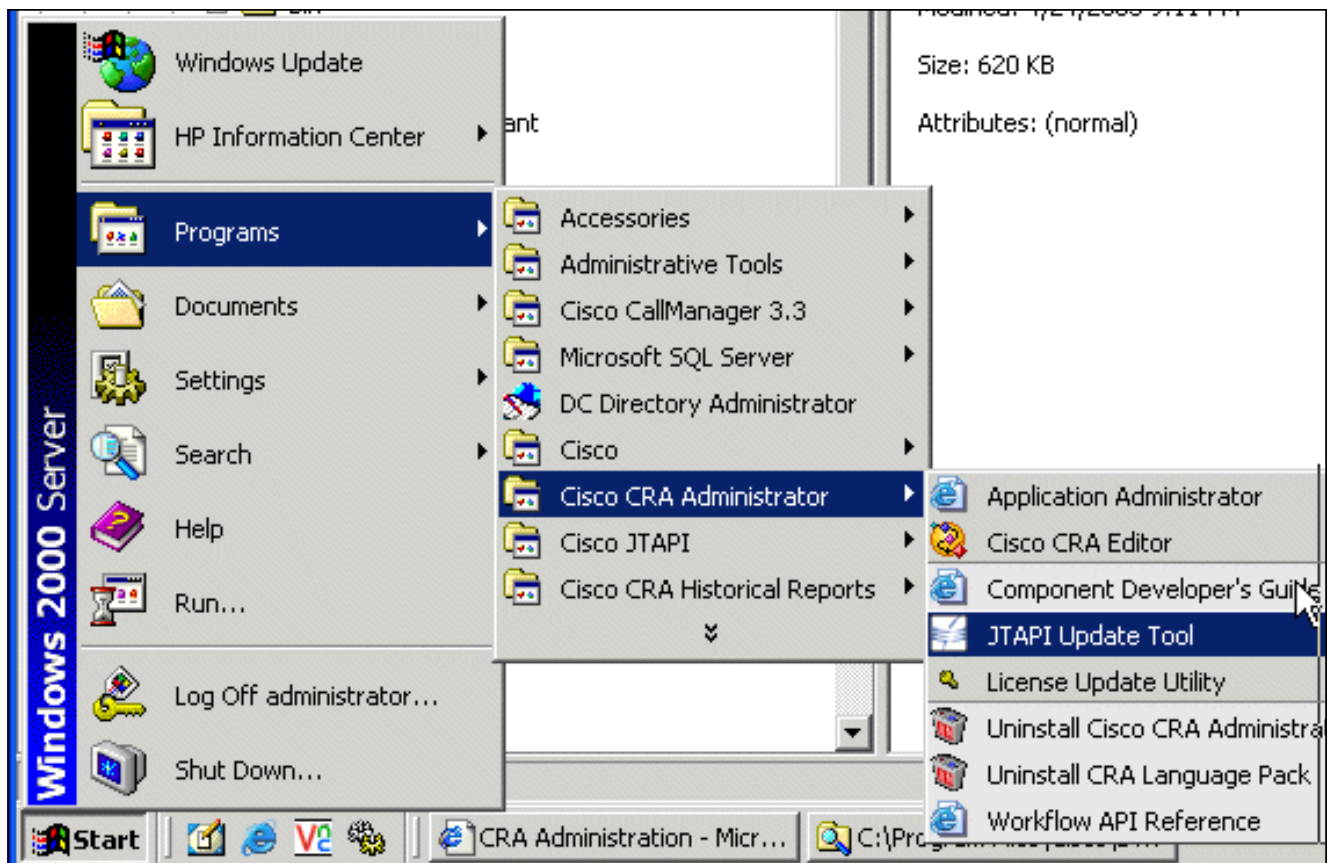
```
C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

Solución

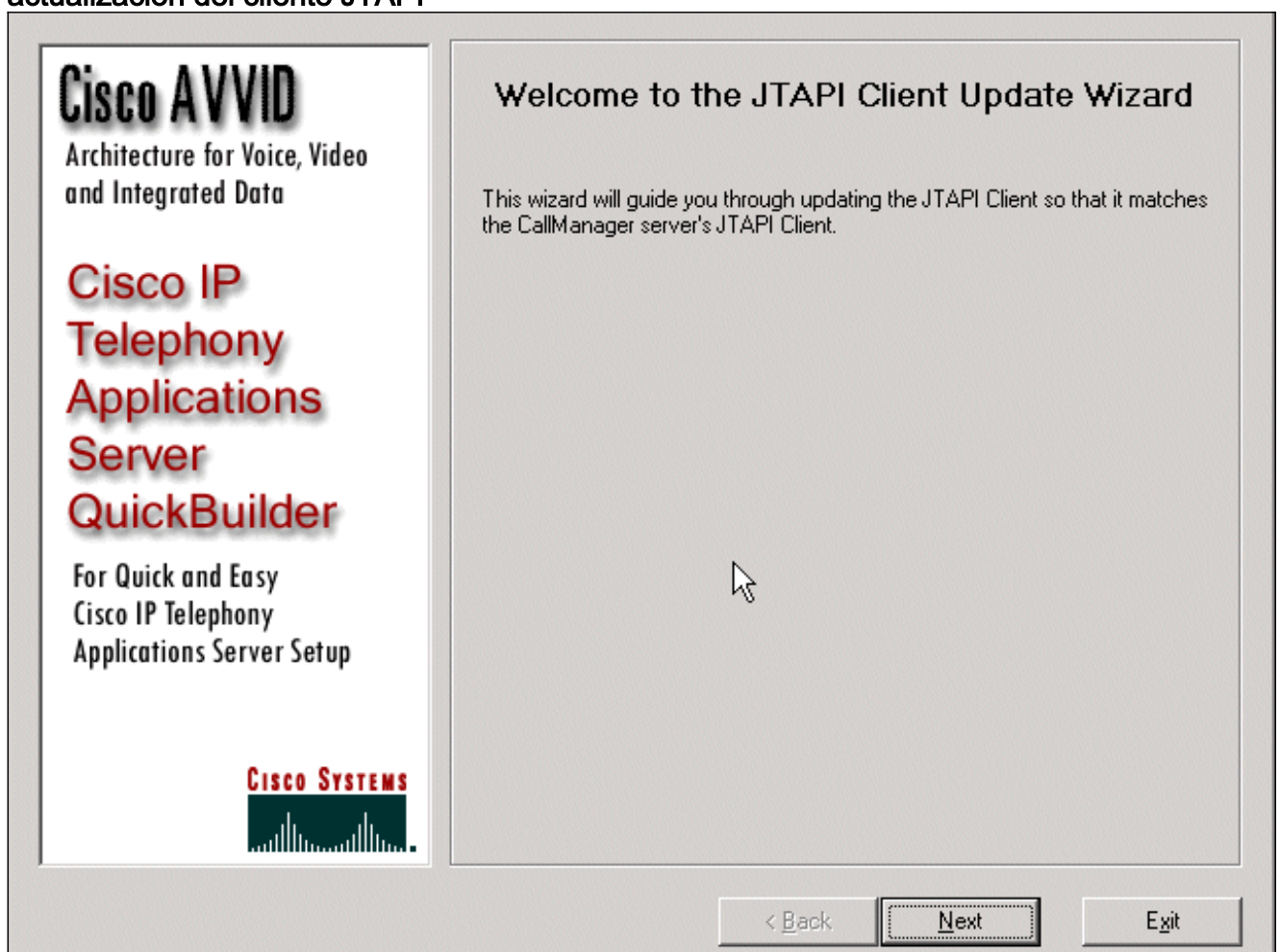
La herramienta de actualización del cliente JTAPI permite que usted ponga al día al cliente JTAPI en las aplicaciones de respuesta del cliente de Cisco (CRA) servidor y Cisco Agent Desktop a la misma versión JTAPI Client usada por el Cisco CallManager.

Complete estos pasos para actualizar la versión JTAPI del escritorio del agente para todos los agentes inmediatamente:

1. En el servidor CRA, seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco CRA Administrator (Administrador CRA de Cisco) > la herramienta de actualización JTAPI.Figura 2: Abra la herramienta de actualización JTAPI**

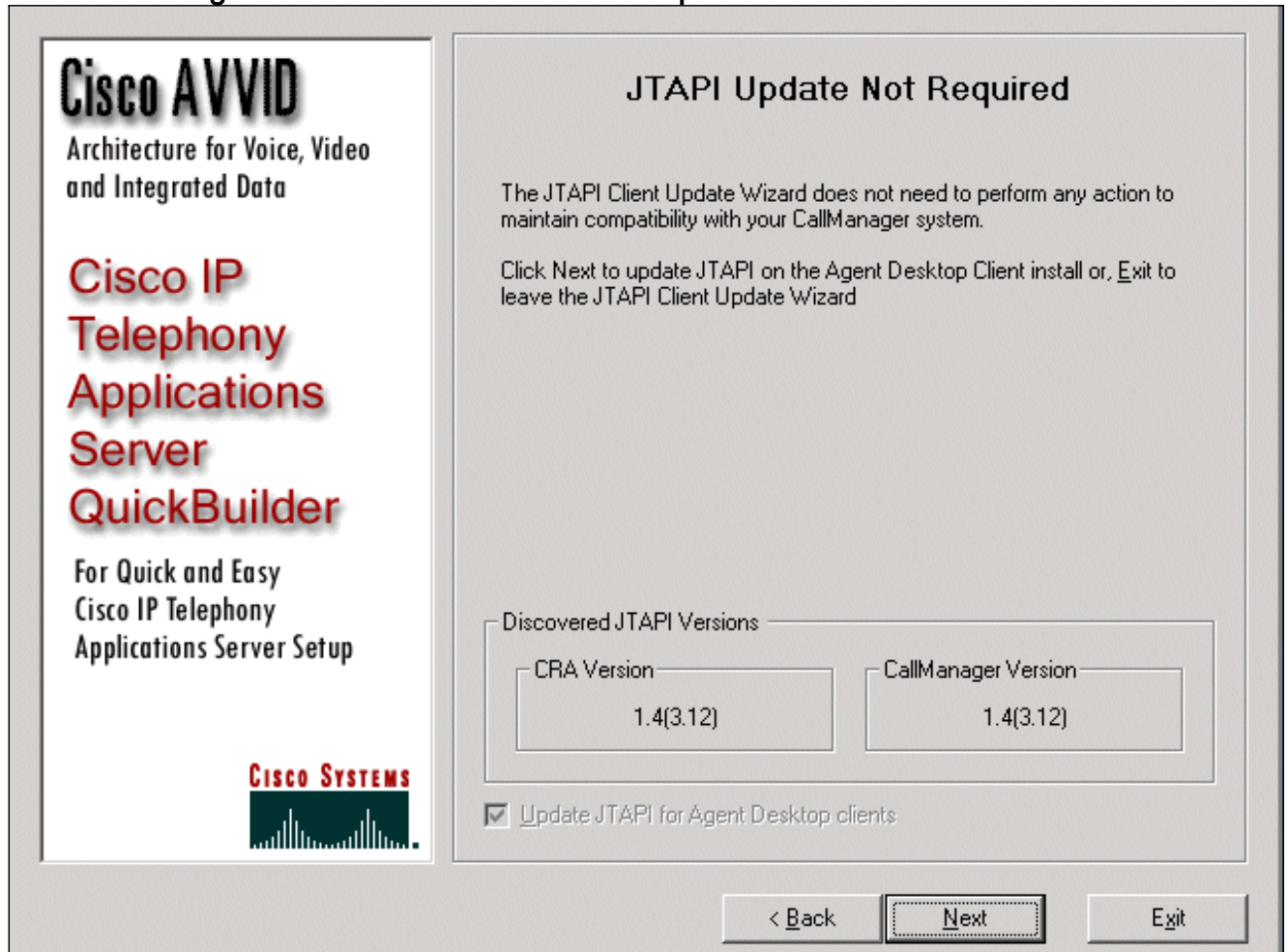


2. En la “recepción la ventana del cliente JTAPI al Asistente de la actualización”, hace clic al lado de procede con el Asistente ([cuadro 3](#)).**Figura 3: Recepción al Asistente de la actualización del cliente JTAPI**



3. Esta [ventana](#) muestra las versiones del software del cliente JTAPI que es utilizado por el

servidor CRA y el Cisco CallManager. **Nota:** Si las versiones visualizadas son lo mismo, haga clic la salida. **Figura 4: Actualización JTAPI no requerida**



4. Si las versiones son diferentes, asegúrese de que la **actualización JTAPI para la opción de clientes del escritorio del agente** esté marcada.
5. Haga clic en Next (Siguiente). Una ventana se abre que indica que el JTAPI ha acabado con las actualizaciones.
6. **Salida del teclado.**
7. Recomience el motor CRA para que la actualización tome el efecto por cualquiera de estos métodos: Elija el **System (Sistema) > Engine (Motor)** del menú de Administración del CRA. Haga clic el **motor de la parada**. Cuando el motor CRA ha parado, haga clic el **motor del comienzo**. o Recomience el motor CRA de la ventana de Windows Services (Servicios de Windows). Seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)**.
8. Termine una sesión y entonces en todos los agentes para tener la información JTAPI más reciente del `_Config \ escritorio \ Agentins \ JTAPI shared location` (Ubicación compartida de JTAPI) de `c:\ProgramFile\CISCO\Desktop`.

Nota: En el servidor CRS, si usted recibe el mensaje de error la utilidad de la actualización no puede conectar con el LDAP. Marque por favor la conexión al LDAP y vuelva a efectuar la utilidad de la actualización, usted necesitan marcar el Orden de vinculación de los NIC en su servidor de IPCC Express. A menos que usted utilice la supervisión SPAN-basada, usted debe hacer solamente un NIC habilitar. En las configuraciones de la red Windows donde usted selecciona el Orden de vinculación, asegurese este NIC activo se enumera primero. Si usted cambia el Orden de vinculación NIC, después de que usted recomience el servidor usted debe funcionar con de nuevo el **archivo PostInstall.exe** localizado en `C:\Program Files\Desktop\Bin`.

Información Relacionada

- [Cisco IPCC Express Edition -- Puesta al día del cliente JTAPI](#)
- [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)