

Marque manualmente la versión JTAPI en el servidor CRS

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cómo marco manualmente la versión JTAPI Client en el servidor de las soluciones de la respuesta de Cisco \(CRS\)?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo marcar manualmente la versión de cliente del Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) en el servidor de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) al comunicar con diversos partners de sesión en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

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

Q. ¿Cómo marco manualmente la versión JTAPI Client en el servidor de las soluciones de la respuesta de Cisco (CRS)?

A. El JTAPI soporta el control de llamadas de telefonía. Es un API extensible diseñado para escalar para el uso en un rango de los dominios, del Control de llamadas del primero-partido en un dispositivo de consumidor al control de llamada de tercero en los Centros de contacto distribuidos grandes.

Utilizan al cliente JTAPI para comunicar entre el servidor CRS y el Cisco CallManager, o entre un servidor CRS y el Cisco Agent Desktop dentro de Cisco IPCC expreso. Usted debe verificar la versión del cliente JTAPI en el servidor CRS y el Cisco CallManager, o en el servidor CRS y el Cisco Agent Desktop es lo mismo. Si el cliente JTAPI es diferente, varios problemas pueden aparecer. Estos problemas pueden incluir las llamadas interrumpidas, un estado de agente incorrecto, o los agentes no pueden iniciar sesión.

Para verificar manualmente la versión JTAPI Client en el servidor CRS al comunicar con el Cisco CallManager, complete estos pasos:

1. En el servidor CRS, inicie una ventana de DOS.
2. Cambie el directorio a `c:\WINNT\java\lib`.
3. Teclee el `jtapi.jar CiscoJtapiVersion de /cp del jview`.
4. Press Enter.
5. Ésta es la secuencia de comandos:

```
C:\WINNT\system32\cmd.exe
Microsoft Windows 2000 [Version 5.00.2195]
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corp.

C:\>cd WINNT\java\lib
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(3.18) Release
```

Para verificar manualmente la versión JTAPI Client en el servidor CRS al comunicar con el Cisco CallManager, complete estos pasos:

1. En el servidor CRS, inicie una ventana de DOS.
2. Cambie el directorio al `_Config \ escritorio \ Agentins` de `C:\Program Files\Cisco\Desktop`.
3. Teclee el `jview CiscoJtapiVersion`.
4. Press Enter.
5. Ésta es la secuencia de comandos:

```
C:\WINNT\system32\cmd.exe
Microsoft Windows 2000 [Version 5.00.2195]
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corp.

C:\>cd Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop\Agentins
C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\Desktop\Agentins>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(3.18) Release
```

Para verificar manualmente la versión JTAPI Client en el servidor CRS al comunicar con el Cisco Agent Desktop, complete estos pasos:

1. En el servidor CRS, inicie una ventana de DOS.
2. Cambie el directorio a `C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\CiscoJTAPIClient\lib`.
3. Teclee el `jview CiscoJtapiVersion`.
4. Press Enter.
5. Ésta es la secuencia de comandos:

```
Select C:\WINNT\System32\cmd.exe
Microsoft Windows 2000 [Version 5.00.2195]
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corp.

C:\>cd program files\cisco\desktop\bin\ciscojtapiclient\lib
C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin\CiscoJTAPIClient\Lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(3.12) Release
```

Nota: El parámetro `CiscoJtapiVersion` para el comando `jview` es con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas.

Información Relacionada

- [Cómo Utilizar la Herramienta de Actualización de JTAPI con Cisco IPCC Express](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)