

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique comment mettre à jour la version du client de la téléphonie API (JTAPI) de Javas qui est utilisé pour communiquer entre un Cisco CallManager, serveur des solutions de réponse de client (CRS), et le Cisco Agent Desktop dans Cisco IP Contact Center (IPCC) expriment. Avant la version 3.03a d'IPCC Express, on l'exige que chaque agent se connecte au Cisco CallManager et télécharge la connexion JTAPI localement à l'appareil de bureau, et puis exécute la mise à jour. Avec la version 3.03a et ultérieures CRS, un outil de mise à jour JTAPI est à condition que soit exécuté du serveur CRS qui met à jour tous les Agents Desktop.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Gestion de Cisco CRS

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 3.1 et ultérieures d'IPCC Express de Cisco.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

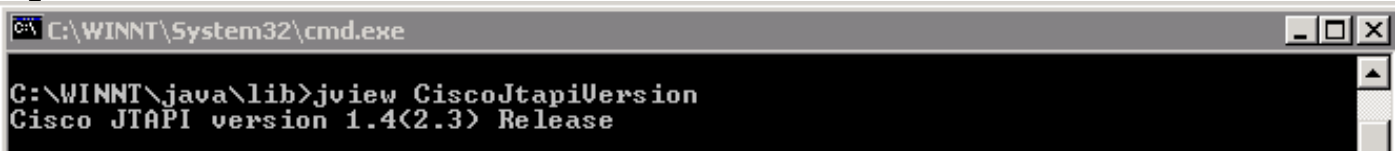
Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Dans un environnement de Cisco CRS, s'il y a des modifications apportées au Cisco CallManager (tel que l'application de toutes offres spéciales de Service Pack ou d'ingénierie), il est nécessaire de vérifier la version du client JTAPI sur le serveur CRS et le Cisco CallManager sont identique. Si les clients JTAPI sont différents, plusieurs problèmes peuvent surgir. Les problèmes typiques sont des appels abandonnés, l'état de l'agent a tort, ou les agents ne peuvent pas ouvrir une session.

Remarque: Exécutez la commande de `jview` sur le Cisco CallManager et le serveur CRS de déterminer la version du client JTAPI.

Figure 1 : Version du client JTAPI



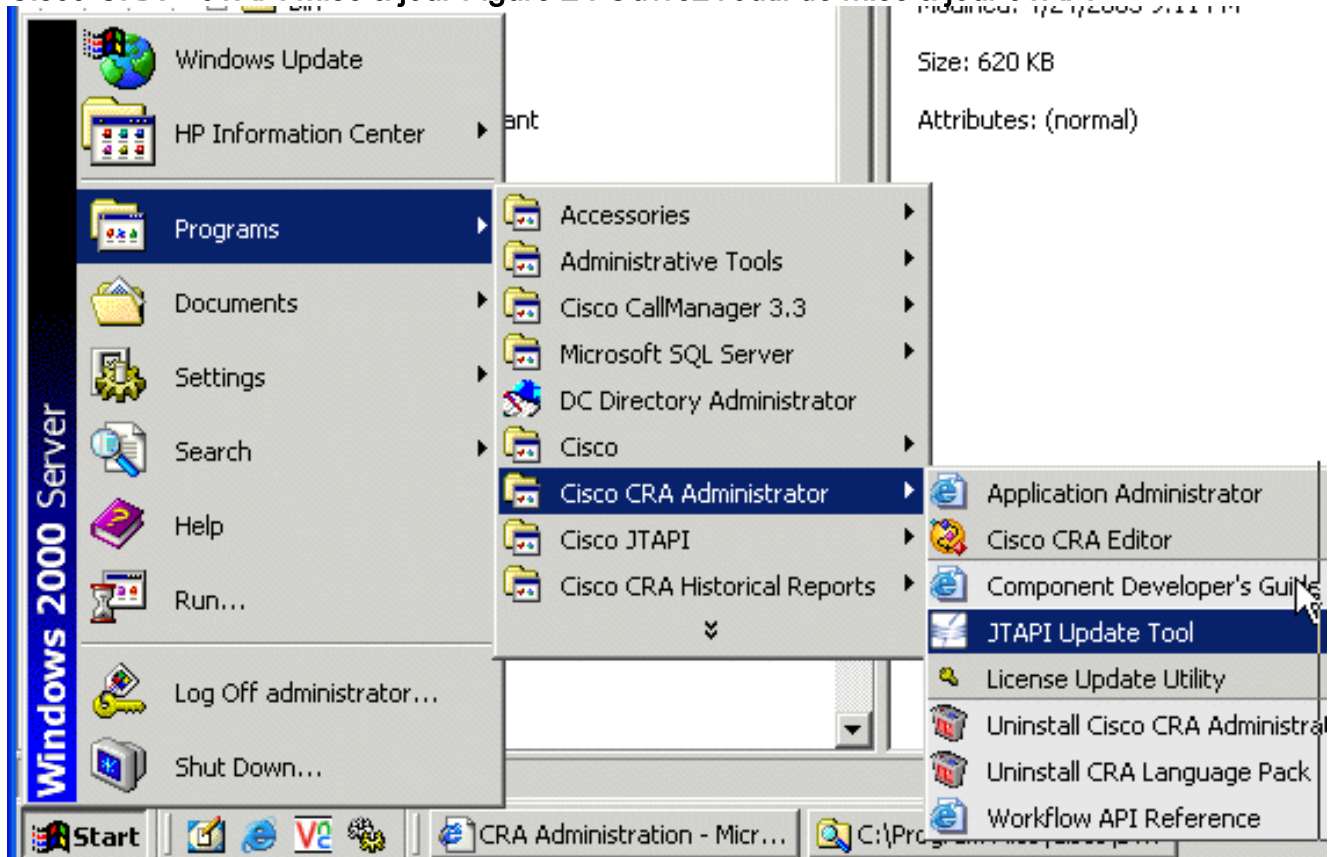
```
C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

Solution

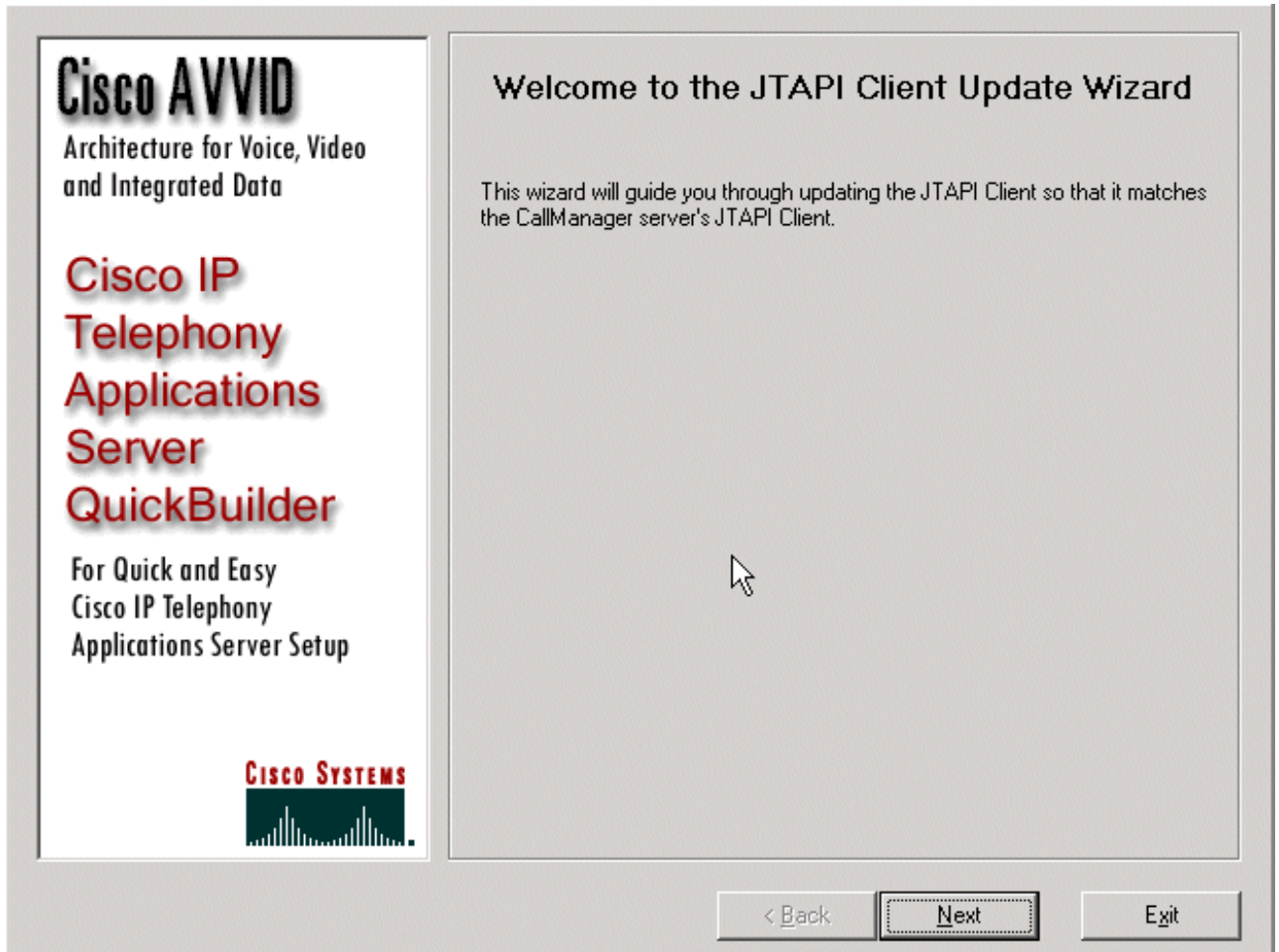
L'outil de mise à jour client JTAPI te permet pour mettre à jour le client JTAPI sur les applications de Cisco Customer Response (CRA) serveur et Cisco Agent Desktop à la même version du client JTAPI utilisée par Cisco CallManager.

Terminez-vous ces étapes afin d'améliorer la version de l'Agent Desktop JTAPI pour tous les agents immédiatement :

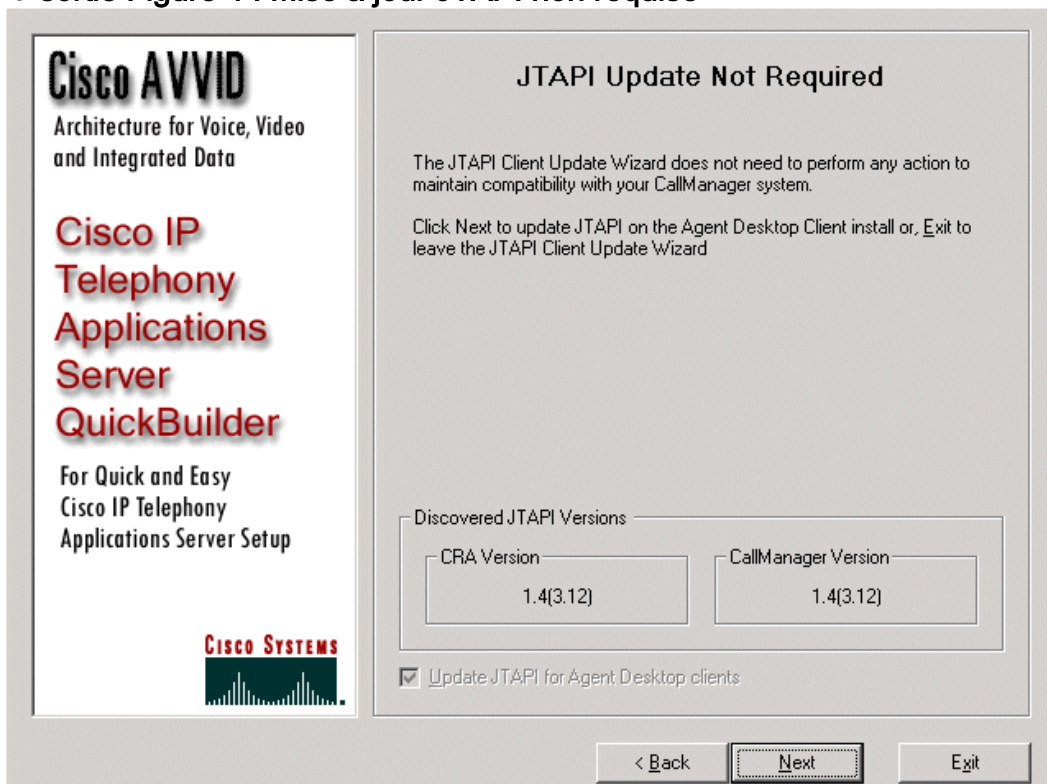
1. Sur le serveur de CRA, **outil** sélectionnez le **début** > les **programmes** > l'**administrateur de Cisco CRA** > **JTAPI mise à jour**. Figure 2 : Ouvrez l'outil de mise à jour JTAPI



2. Sur le « accueil la fenêtre JTAPI de mise à jour client à assistant », clic à côté de se poursuivent par l'assistant (le [schéma 3](#)). **Figure 3 : Accueil à l'assistant de mise à jour client JTAPI**



3. Cette [fenêtre](#) affiche les versions du logiciel client JTAPI qui est utilisé par le serveur et le Cisco CallManager de CRA. **Remarque:** Si les versions affichées sont identiques, cliquez sur la sortie. **Figure 4 : Mise à jour JTAPI non requise**



4. Si les versions sont différentes, assurez-vous que la **mise à jour JTAPI pour l'option de clients d'Agent Desktop** est vérifiée.
5. Cliquez sur **Next** (Suivant). Une fenêtre s'ouvre qui indique que JTAPI a terminé avec les mises à jour.
6. **Sortie de clic.**
7. Redémarrez l'engine de CRA pour la mise à jour pour le prendre effet par l'un ou l'autre de ces méthodes : Choisissez le **système > l'engine du menu de gestion de CRA.Engine d'arrêt de clic.** Quand l'engine de CRA a arrêté, cliquez sur **l'engine de début.** ou Redémarrez l'engine de CRA de la fenêtre de services windows. **Start > Programs > Administrative Tools > Services** choisi.
8. La déconnexion et alors sur tous les agents afin d'avoir les dernières informations JTAPI du `_Config \ de appareil de bureau \ de Agentins de c:\ProgramFile\CISCO\Desktop \ JTAPI a` partagé l'emplacement.

Remarque: Sur le serveur CRS, si vous recevez le message d'erreur l'utilitaire de mise à jour ne peut pas se connecter au LDAP. Veuillez vérifier la connexion au LDAP et réexécutez l'utilitaire de mise à jour, vous doivent vérifier la commande obligatoire des NIC sur votre serveur d'IPCC Express. À moins que vous utilisiez la surveillance basée sur envergure, vous devriez faire activer seulement un NIC. Dans des configurations de réseau Windows où vous sélectionnez la commande obligatoire, assurez-vous que ce NIC actif est répertorié d'abord. Si vous changez la commande obligatoire NIC, après que vous redémarriez le serveur vous devez de nouveau exécuter le **fichier situé PostInstall.exe** chez `C:\Program Files\Desktop\Bin`.

[Informations connexes](#)

- [Cisco IPCC Express Edition -- Mise à jour du client JTAPI](#)
- [Liste de contrôle de la prise en charge Cisco IPCC Express](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)