

# CRS サーバの JTAPI バージョンの手動チェック

## 目次

[はじめに](#)

[Cisco Response Solutions \( CRS \) サーバの JTAPI クライアントのバージョンを手動で確認する方法](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center ( IPCC ) Express 環境でさまざまなセッションパートナーと通信する場合に、Cisco Customer Response Solutions ( CRS ) サーバで Java Telephony Application Programming Interface ( JTAPI ) クライアント バージョンを手動でチェックする方法について説明します。

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## Q. Cisco Response Solutions ( CRS ) サーバの JTAPI クライアントのバージョンを手動で確認する方法

A. JTAPI は、テレフォニー コール制御をサポートします。コンシューマ デバイス内のファーストパーティ コール制御から、大規模な分散コンタクト センター内のサードパーティ コール制御に至るまで、広範なドメインでの使用に適応するように設計された拡張可能な API です。

JTAPI クライアントは CRS サーバと Cisco CallManager、または Cisco IPCC Express 内の CRS サーバと Cisco Agent Desktop の間で通信するために使用されます。CRS サーバと Cisco CallManager の両方で JTAPI クライアントのバージョンを確認するか、両方で CRS サーバと Cisco Agent Desktop が同じであることを確認します。JTAPI クライアントが異なっていると、複数の問題が発生することがあります。これらの問題には、コールのドロップ、誤ったエージェント状態などがあり、エージェントがログインできないこともあります。

Cisco CallManager との通信時に手動で CRS サーバの JTAPI クライアントのバージョンを確認するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバで、DOS ウィンドウを起動します。
2. C:\WINNT\java\lib ディレクトリに移動します。
3. `jview /cp jtapi.jar CiscoJtapiVersion` と入力します。
4. Enter キーを押します。
5. コマンド シーケンスは次のとおりです。

```
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
```

Cisco CallManager との通信時に手動で CRS サーバの JTAPI クライアントのバージョンを確認するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバで、DOS ウィンドウを起動します。
2. C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Config\Desktop\Agentins ディレクトリに移動します。
3. `jview CiscoJtapiVersion` と入力します。
4. Enter キーを押します。
5. コマンドシーケンスは次のとおりです。

```
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
```

Cisco Agent Desktop との通信時に手動で CRS サーバの JTAPI クライアントのバージョンを確認するには、次の手順を実行します。

1. CRS サーバで、DOS ウィンドウを起動します。
2. C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\CiscoJTAPIClient\lib ディレクトリに移動します。
3. `jview CiscoJtapiVersion` と入力します。
4. Enter キーを押します。
5. コマンドシーケンスは次のとおりです。

```
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
```

注: `jview` コマンドの `CiscoJtapiVersion` パラメータは大文字/小文字の区別があります。

## 関連情報

- [Cisco IPCC Express で JTAPI アップデート ツールを使用する方法](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)