Hoe gebruikt u de JTAP Update Tool met Cisco IPCC Express

Inhoud

Inleiding Voorwaarden Vereisten Gebruikte componenten Conventies Probleem Oplossing Gerelateerde informatie

Inleiding

Dit document legt uit hoe de versie van Java Telephony API (JTAPI)-client moet worden bijgewerkt die wordt gebruikt om te communiceren tussen een Cisco CallManager, een Customer Response Solutions (CRS) Server en Cisco Agent Desktop binnen Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. Vóór IPCC Express versie 3.03a, is het vereist dat elke agent op Cisco CallManager aansluit en de JTAPI plug-in lokaal aan de desktop downloaden, en dan de upgrade uitvoeren. Met CRS versie 3.03a en later wordt een JTAPI Update Tool geboden die van de CRS Server wordt uitgevoerd die alle agent desktops bijwerkt.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS-beheer

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco IPCC Express versie 3.1 en hoger.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg <u>Cisco Technical Tips Conventions (Conventies voor technische tips van Cisco) voor</u> meer informatie over documentconventies.

Probleem

Als er in een Cisco CRS-omgeving wijzigingen zijn aangebracht in Cisco CallManager (zoals de toepassing van een of meer servicepakket(en) of technische specificaties), is het nodig om de versie van de JTAPI-client op zowel de CRS-server als Cisco CallManager te controleren. Als de JTAPI-client(en) anders is, kunnen zich verschillende problemen voordoen. De typische problemen zijn ingetrokken oproepen, de status van de agent is fout, of agents kunnen niet inloggen.

Opmerking: Start de opdracht van **de** rechter op zowel Cisco CallManager als de CRS Server om de JTAPI-clientversie te bepalen.

Afbeelding 1: JTAPI-clientversie



Oplossing

Met het JTAPI Client Update Tool kunt u de JTAPI-client uploaden op de Cisco Customer Response Application Services (CRA) Server en Cisco Agent-desktop naar dezelfde JTAPI clientversie die door Cisco CallManager gebruikt wordt.

Voltooi deze stappen om de JTAPI-versie van de Agent voor alle agents tegelijk te verbeteren:

1. Selecteer op de CRA Server de optie Start > Programma's > Cisco CRA-beheerder > JTAPI Update Tool.Afbeelding 2: Open JTAPI-update

	-	Windows Update					Sia	ze: 620 KB
		HP Information Center	•	ant			At	tributes: (normal)
00 Server	1	Programs	•	Action Action	Accessories Administrative Tools		+	
		Documents	٠		Cisco CallManager 3.3		•	
	-	Settings	•	ار ا چ	Microsoft SQL Server DC Directory Administrator		•	
		Search	+	(Cisco		•	1
	2	Help		.	Cisco CRA Administrator		► 4	Application Administrator Cisco CRA Editor
Ř	2	Run		.	Cisco CRA Historical Report	ts	•	Component Developer's Gui
<u>ي</u>					*			🖉 JTAPI Update Tool
Nobr	2	Log Off administrator						& License Update Utility
						-	Ĩ	🗑 Uninstall Cisco CRA Administra
15		Shut Down					1	👸 Uninstall CRA Language Pack
	🙀 Start 📙 📶 🥔 🚾 🍇 📙 🖉 CRA Administration - Micr 🔯 C:\Pro 🗳 Workflow API Reference							

2. Klik in het venster "Welcome to the JTAPI Client Update Wizard" op Next om met de Wizard te gaan (<u>afbeelding 3</u>). Afbeelding 3: Welkom bij de JTAPI Client Update Wizard

Cisco AVVID	Welcome to the JTAPI Client Update Wizard				
and Integrated Data	This wizard will guide you through updating the JTAPI Client so that it matches the CallManager server's JTAPI Client.				
Cisco IP					
Telephony					
Applications					
Server					
QuickBuilder					
For Quick and Easy Cisco IP Telephony Applications Server Setup	R				
CISCO SYSTEMS					
	< Back Next Exit				

3. Dit <u>venster</u> toont de versies van de clientsoftware van JTAPI die door de CRA-server en Cisco CallManager wordt gebruikt.**N.B.:** Als de weergegeven versies hetzelfde zijn, klikt u op

Cisco AVVID Architecture for Voice, Video	JTAPI Update Not Required The JTAPI Client Update Wizard does not need to perform any action to maintain compatibility with your CallManager system.					
and Integrated Data						
Cisco IP Telephony Applications Server QuickBuilder For Quick and Easy	Click Next to update JTAPI on the Agent Desktop Client install or, <u>E</u> xit to leave the JTAPI Client Update Wizard					
Cisco IP Telephony Applications Server Setup Cisco Systems	Discovered JTAPI Versions CRA Version 1.4(3.12) CallManager Version 1.4(3.12) Image: Update JTAPI for Agent Desktop clients					
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext E <u>x</u> it					

- 4. Als de versies anders zijn, zorg er dan voor dat de optie **JTAPI** bijwerken **voor Agent Desktop clients** is ingeschakeld.
- 5. Klik op Volgende. Er verschijnt een venster dat aangeeft dat JTAPI met de updates is klaar.
- 6. Klik op Afsluiten.
- 7. Start de CRA-motor opnieuw op zodat de actualisering op een van deze manieren in werking kan treden:Kies Systeem > Engine in het menu CRA-beheer.Klik op Stop Engine.Klik nadat de CRA Engine is gestopt op Start Engine.ofStart de CRA-motor opnieuw in het venster Windows Services.Selecteer Start > Programma's > Beheerstools > Services.
- 8. Log uit en schakel vervolgens alle agents in om de laatste JTAPI-informatie van de c:\ProgramFile\CISCO\Desktop_Config\Desktop\Agentins\JTAPI gedeelde locatie te hebben.

Opmerking: Als u de foutmelding op de CRS-server ontvangt, kan het Update-hulpprogramma geen verbinding maken met de LDAP. Controleer de verbinding met LDAP en voer het update hulpprogramma opnieuw uit, u moet de bindende volgorde van de NIC's op uw IPCC Express server controleren. Tenzij u op SPAN gebaseerde controle gebruikt, dient u slechts één NIC te hebben ingeschakeld. In de netwerkinstellingen van Windows waar u de bindende volgorde selecteert, zorg ervoor dat deze actieve NIC eerst in de lijst staat. Als u de bindingsvolgorde van de NIC wijzigt, nadat u de server opnieuw hebt opgestart, moet u het bestand **PostInstall.exe** opnieuw uitvoeren op C:\Program Files\Desktop\Bin.

Gerelateerde informatie

- <u>Cisco IPCC Express Edition Voor het uploaden van de JTAPI-client</u>
- <u>Cisco IPCC Express-ondersteuningscontrolelijst</u>
- Technische ondersteuning Cisco-systemen