

# A instalação e atualizações do aplicativo de desktop para a versão 6 do Cisco Agent Desktop

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Instalação](#)

[Atualizações da área de trabalho](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve o procedimento de instalação de aplicativos cliente do Cisco Agent Desktop e o processo de atualização de todos os softwares de área de trabalho futuros em um ambiente do Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco Agent Desktop

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM Enterprise versão 6.x e posterior

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### [Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

convenções de documentos.

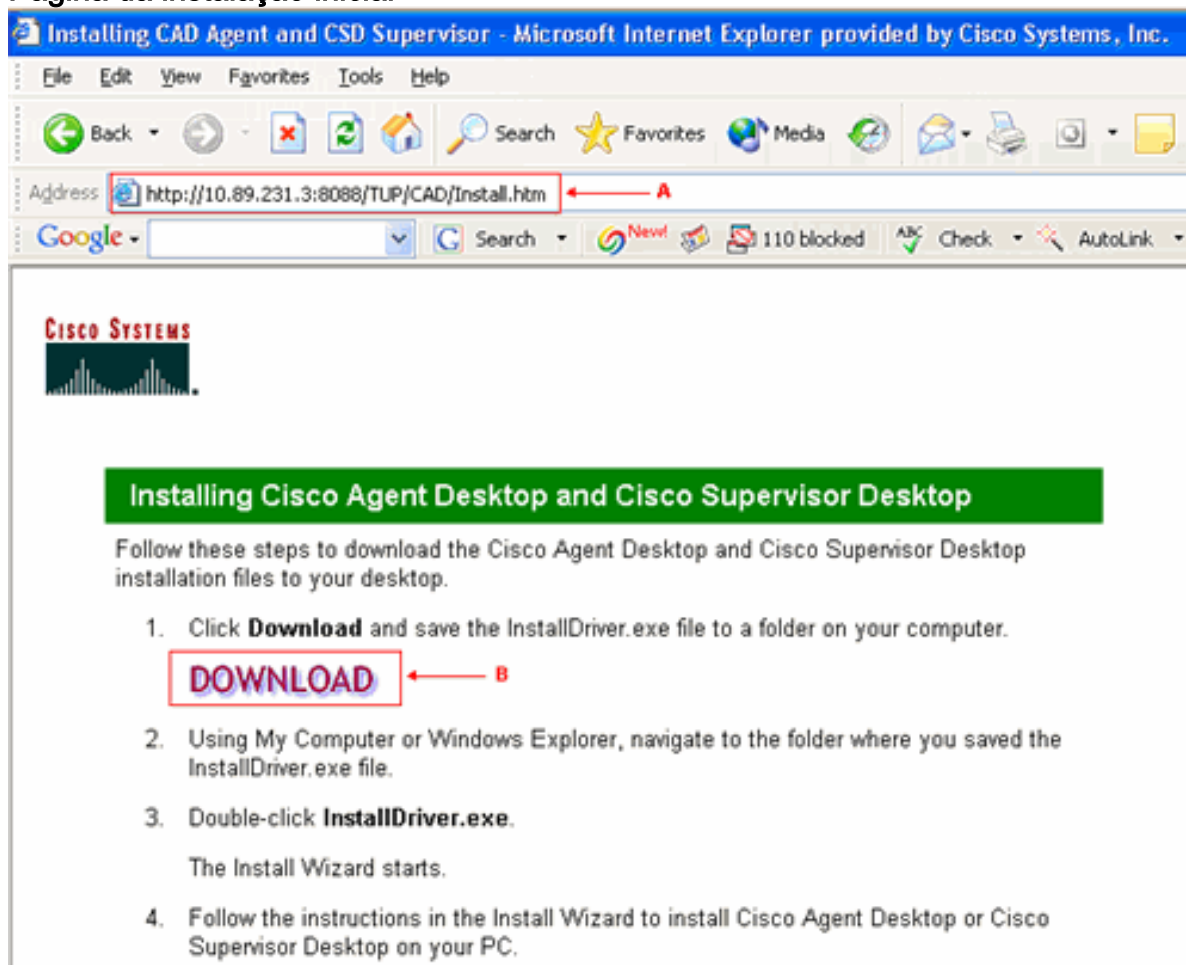
## Instalação

Mova a instalação da área de trabalho da parte da área de trabalho para atrás do servidor web Tomcat. Acesse a instalação inicial da área de trabalho de uma página da web. Baixe a instalação para o PC agente antes de executar a instalação.

Conclua essas etapas para instalar aplicativos de área de trabalho:

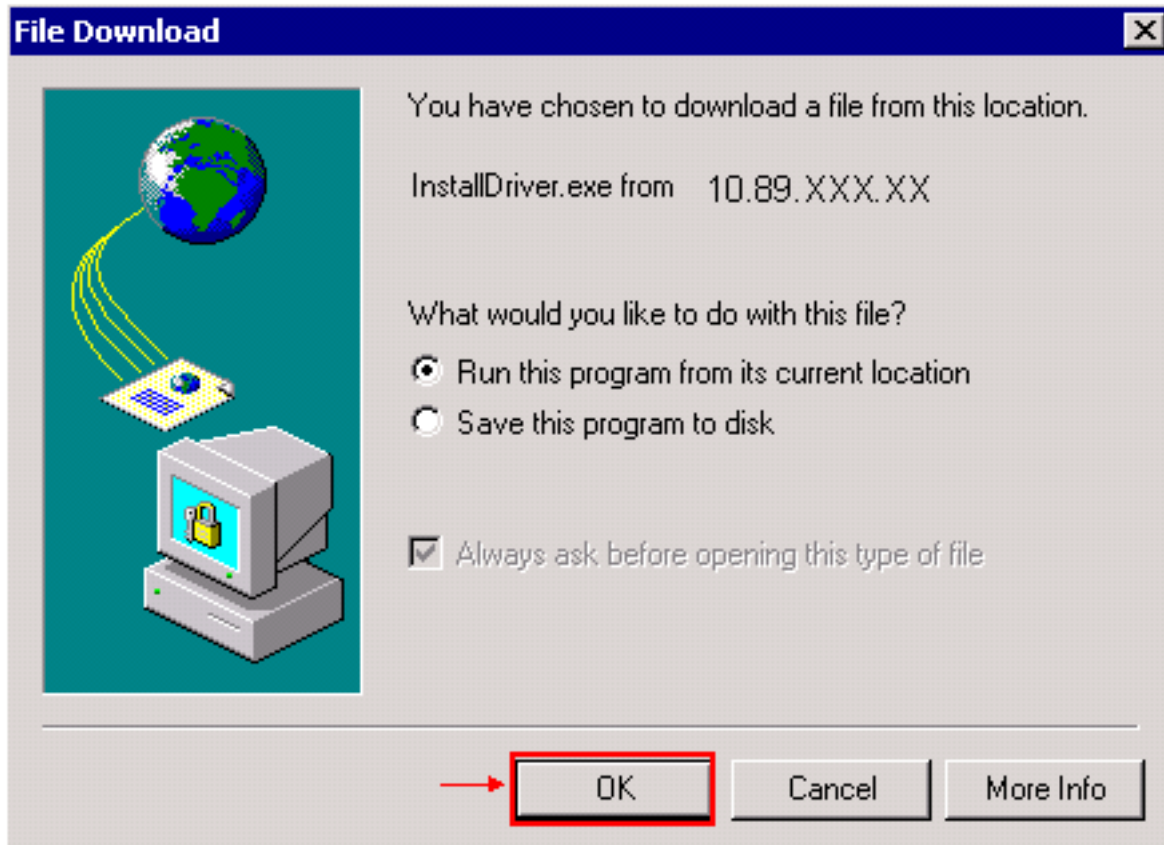
1. Inicie o navegador no PC agente.
2. Digite **http://<Server Name or IP Address>:8088/TUP/CAD/Install.htm** no campo de endereço (veja a seta A na [Figura 1](#)).
3. Pressione ENTER. A página da instalação inicial é exibida (veja a [Figura 1](#)).

### **Página da instalação inicial**

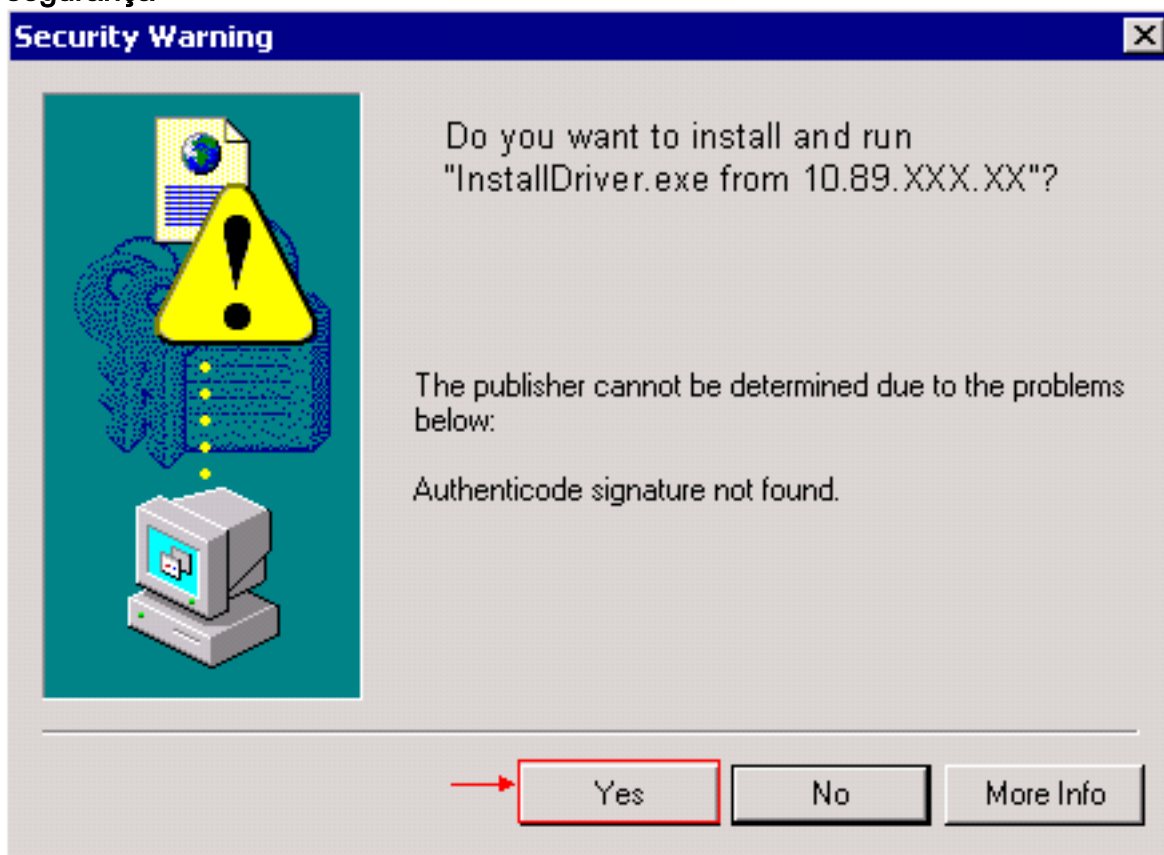


4. Clique em **DOWNLOAD** (veja a seta B na [Figura 1](#)). A tela Download do arquivo é exibida (veja a [Figura 2](#)).

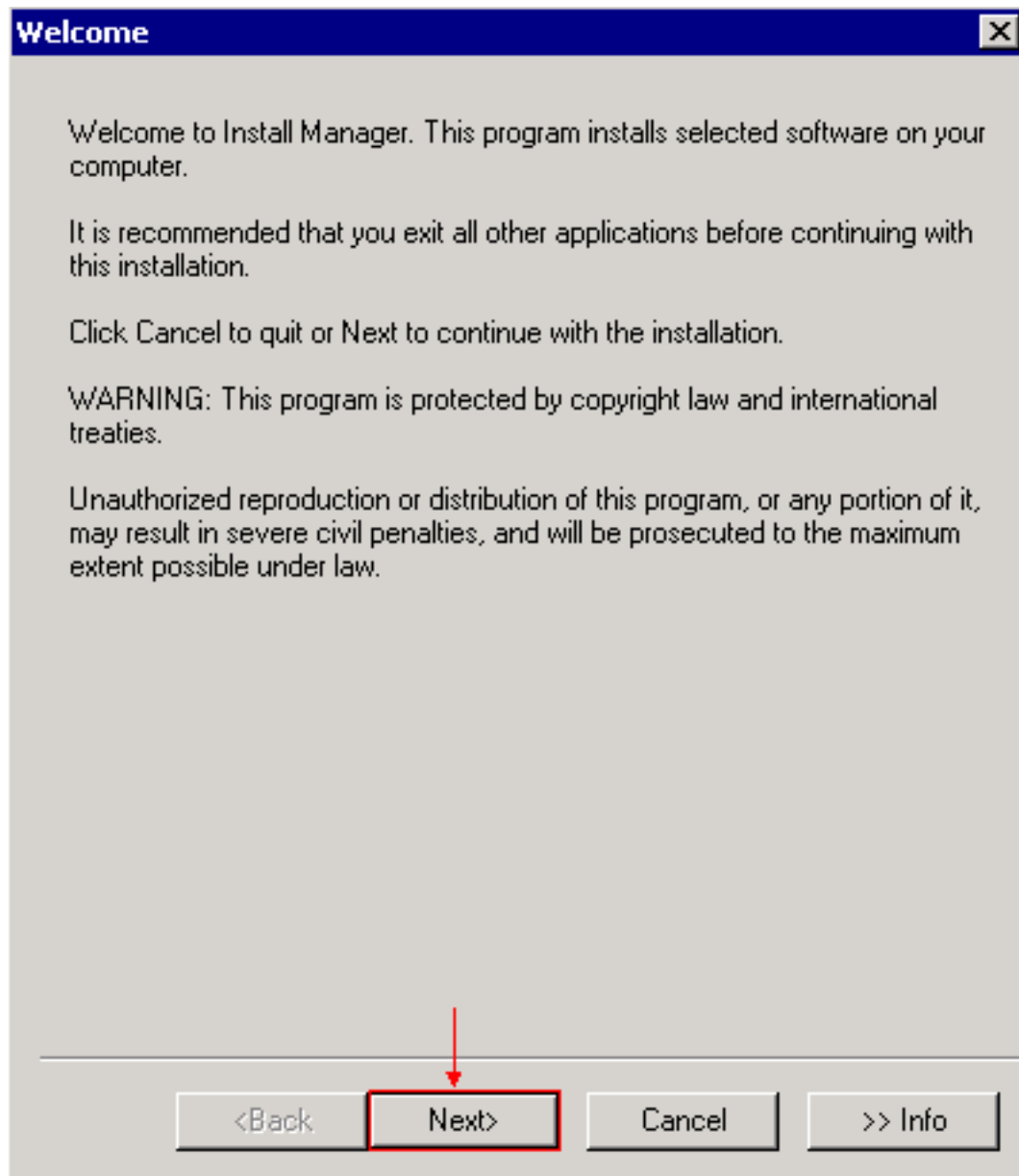
### **Figura 2 - Download do arquivo**



5. Clique em OK. A tela Aviso de segurança é exibida (veja a [Figura 3](#)).**Figura 3 - Aviso de segurança**



6. Clique em Sim. A tela de boas vindas é exibida (veja a [Figura 4](#)).**Figura 4 - Bem-vindo**



7. Clique em Next. O servidor de instalação: A tela Local é exibida (veja a [Figura 5](#)).**Figura 5 - Servidor de instalação: Local**

**Installation Server: Location** [X]

Enter the host name or IP address and Port needed to connect to the webserver where you are installing from.

NOTE: This should be the same location at where you downloaded this install program.

Primary Server

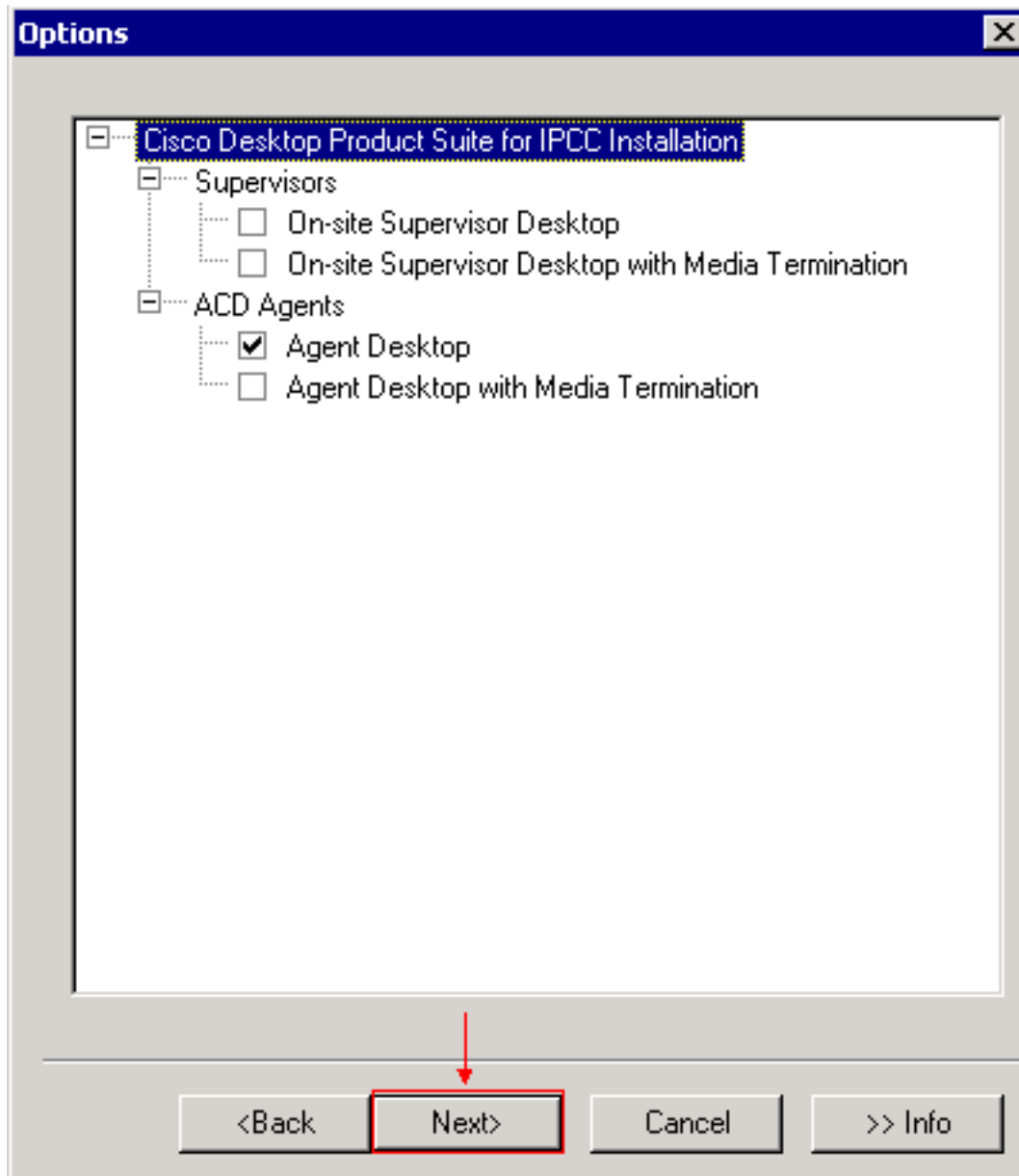
Host Name

IP Address

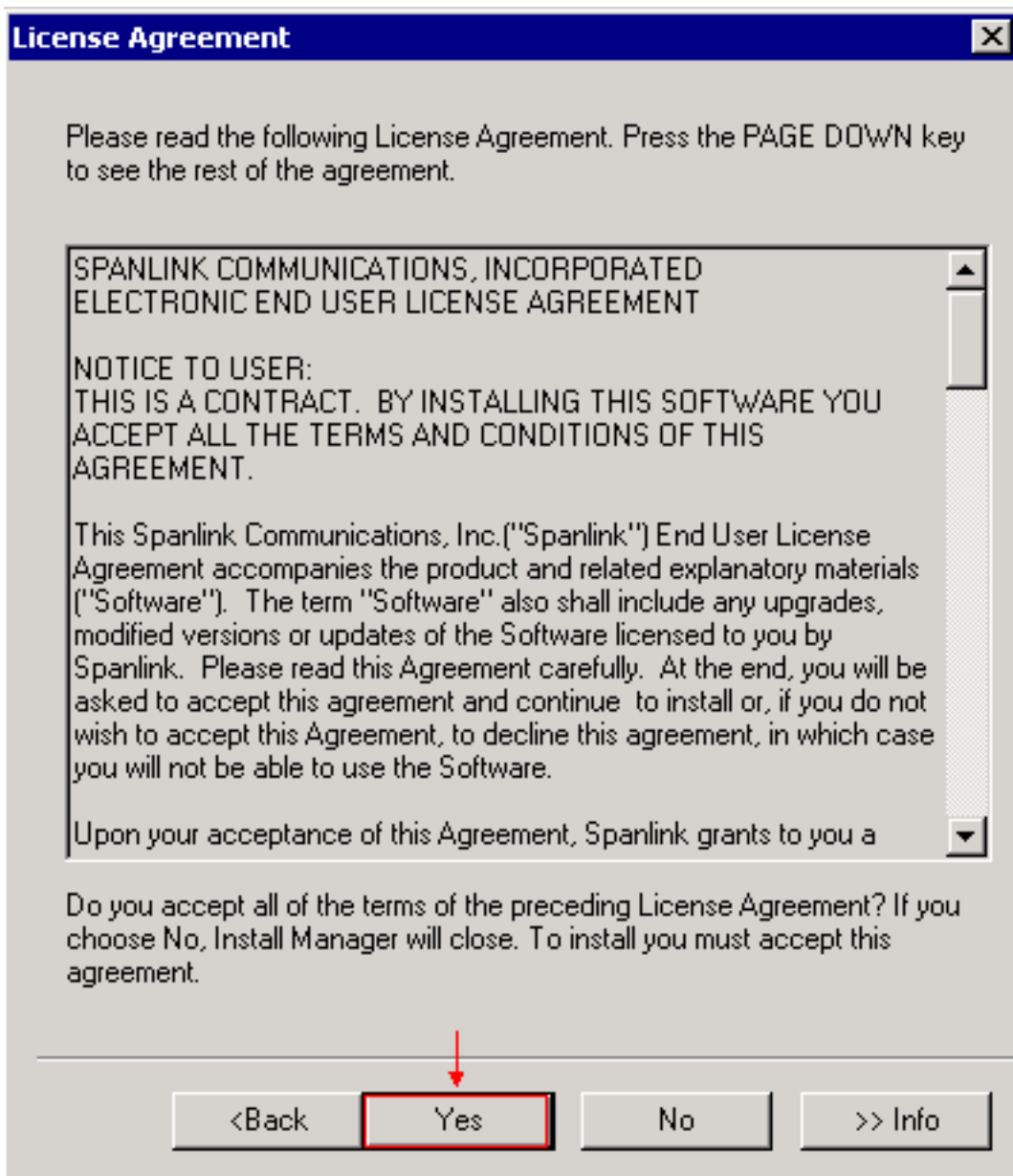
Port

<Back **Next>** Cancel >> Info

8. Selecione a opção Nome de host e digite o nome do host. Se preferir, selecione a opção Endereço IP e especifique o endereço IP e o número da porta para conectar-se ao servidor web. O número de porta padrão é 8088.
9. Clique em Next. A tela Opções é exibida (veja a [Figura 6](#)).**Figura 6 - Opções**



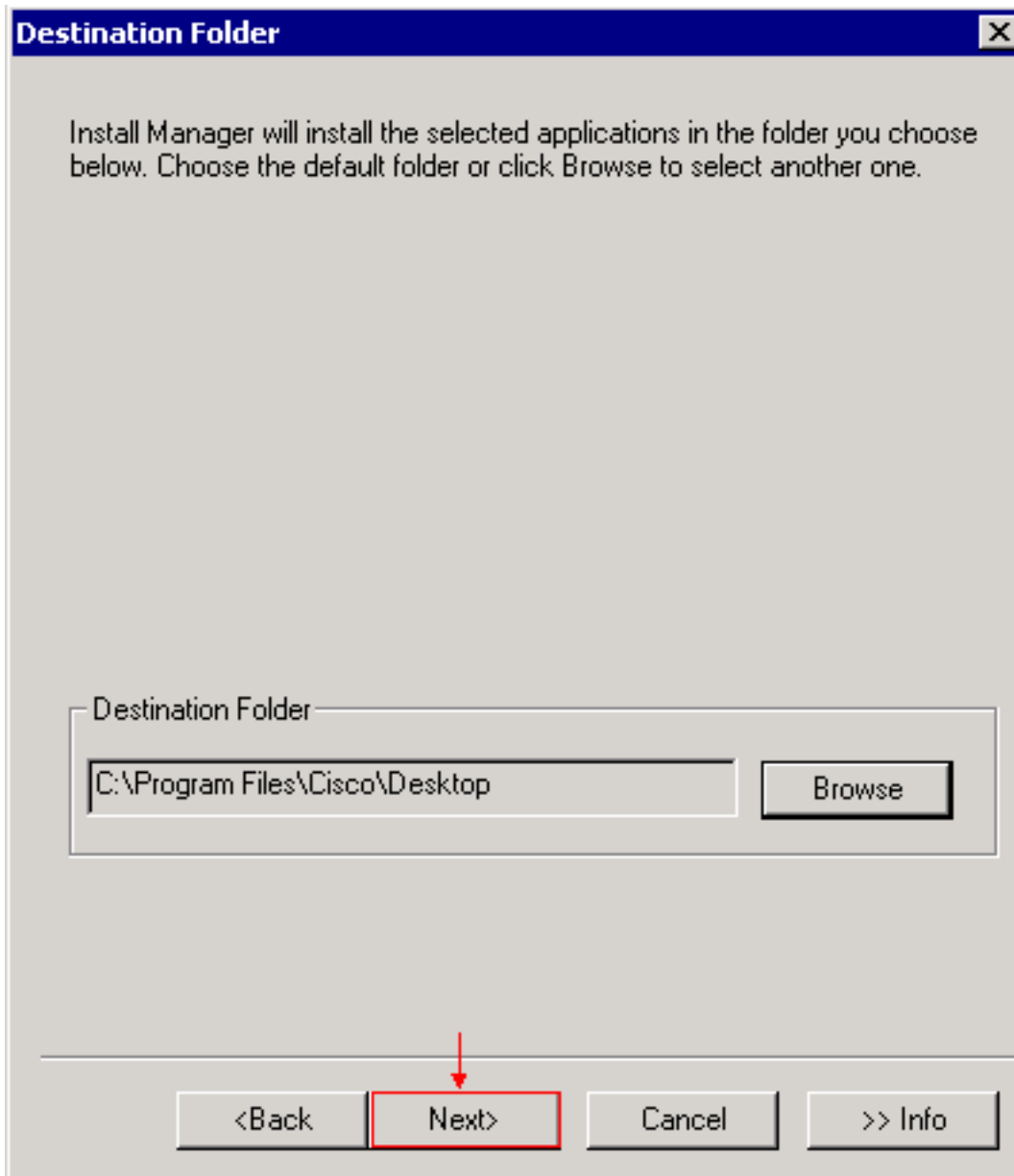
10. Selecione os aplicativos de área de trabalho necessários. Por exemplo, marque a caixa de seleção **Agent Desktop**.
11. Clique em Next. O contrato de licença é exibido (veja a [Figura 7](#)).**Figura 7 - Contrato de**



licença

12. Leia o contrato de licença.

13. Clique em Sim. A tela Pasta de destino é exibida (veja a [Figura 8](#)).**Figura 8 - Pasta de**

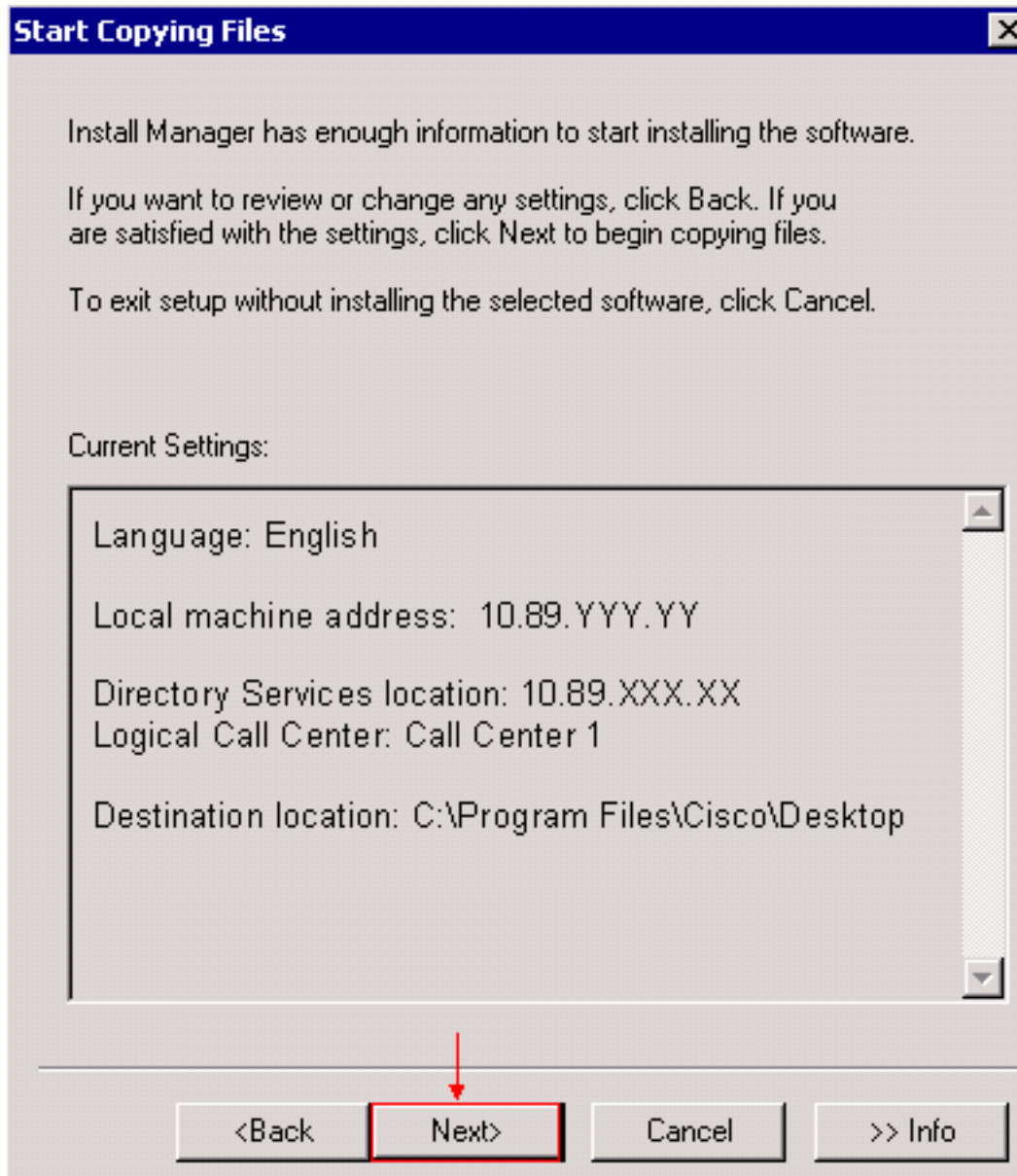


destino

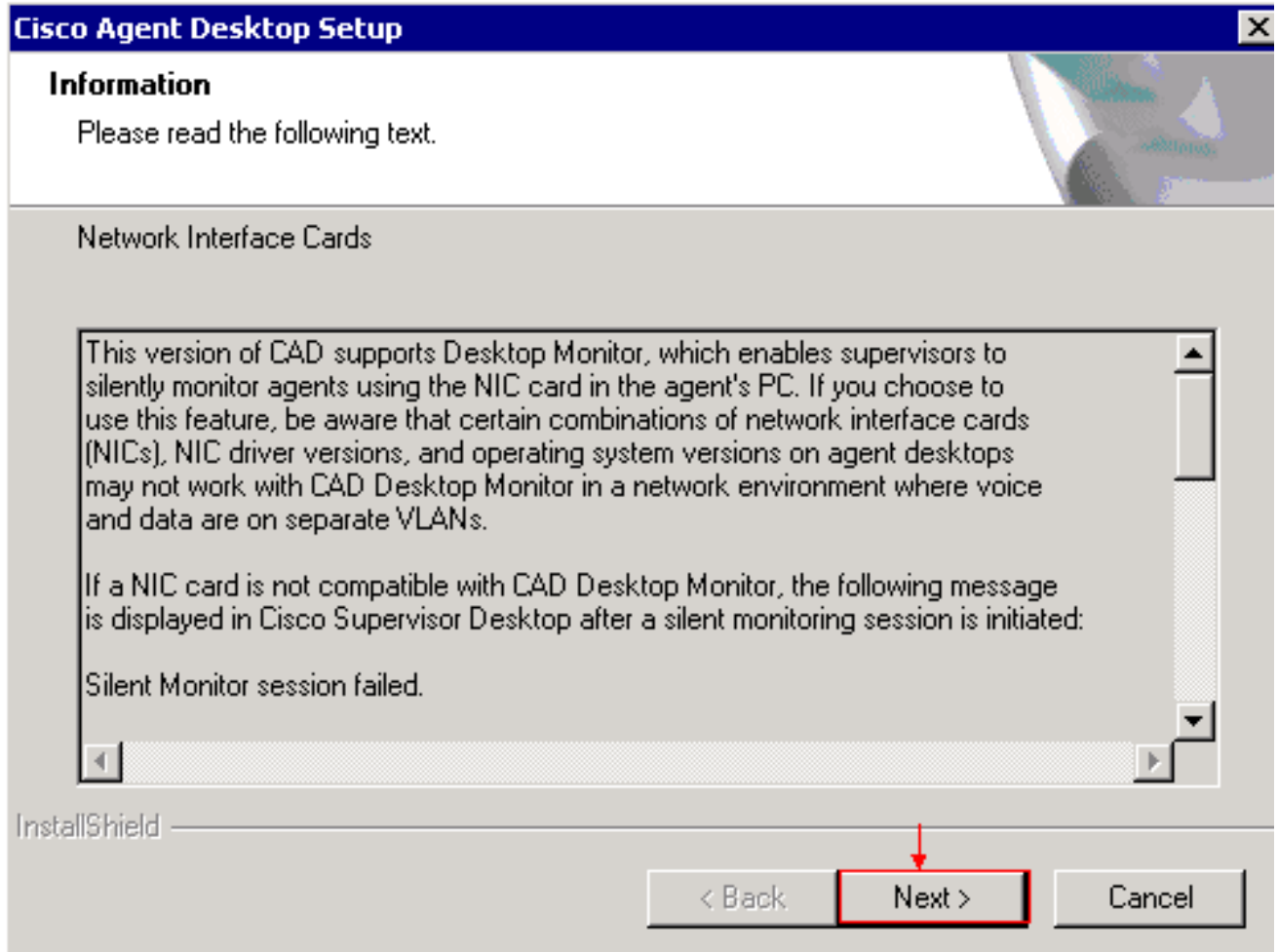
14. Clique em **Procurar** para alterar a pasta de destino.

15. Clique em Next. A tela Começar a copiar arquivos é exibida (veja a [Figura 9](#)).**Figura 9 - Começar a copiar arquivos**

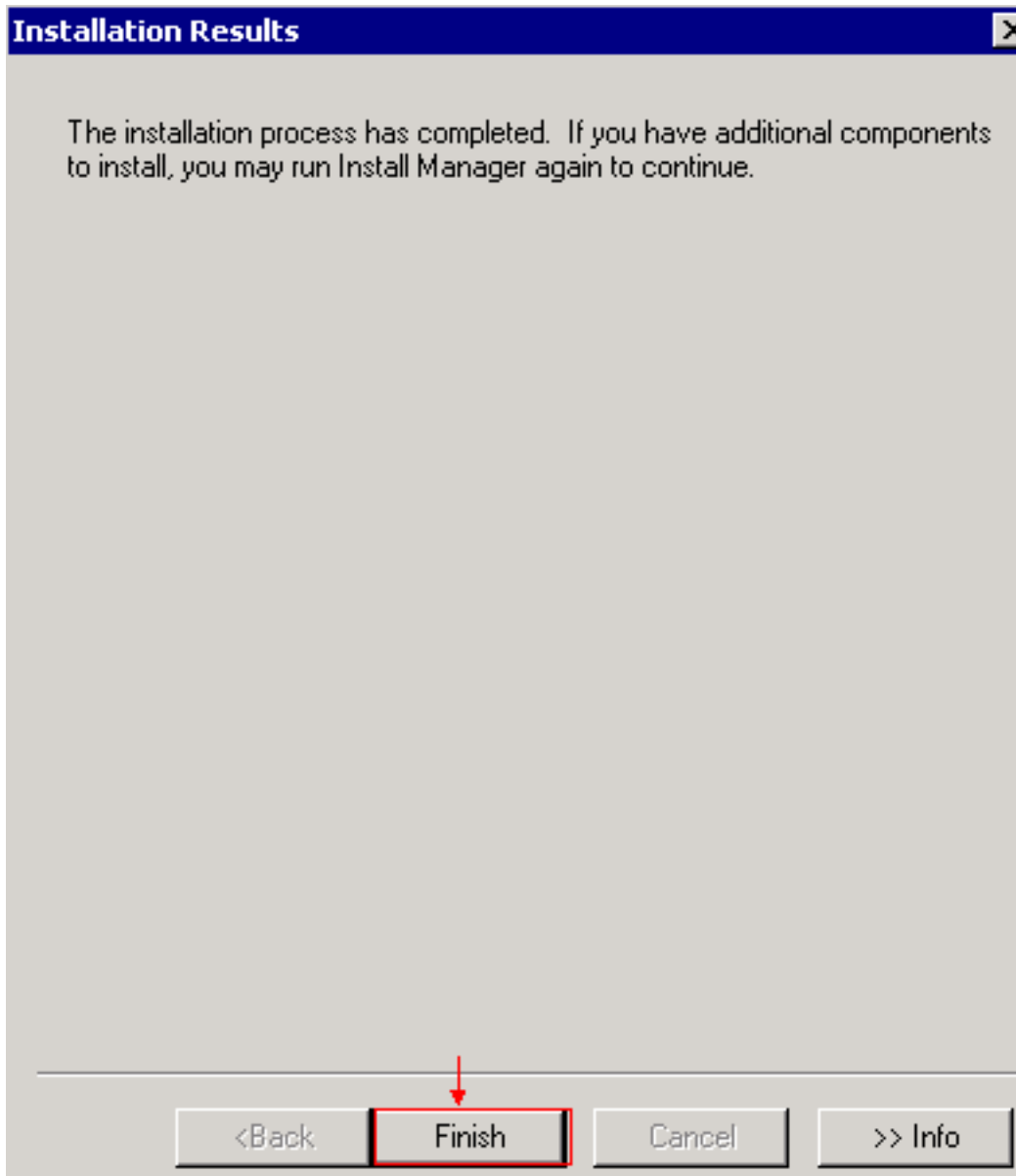




16. Clique em Next. A tela de instalação do Cisco Agent Desktop é exibida (veja a [Figura 10](#)).**Figura 10 - Instalação do Cisco Agent Desktop**



17. Leia as informações relacionadas aos Cartões de interface da rede.
18. Clique em Next. A tela Resultados da instalação é exibida (veja a [Figura 11](#)).**Figura 11 - Resultados da instalação**



19. Clique em **Concluir** para concluir a instalação.

## Atualizações da área de trabalho

[A atualização verdadeira](#) inicia automaticamente as atualizações da área de trabalho. [A atualização verdadeira contém os aplicativos de área de trabalho Agent, Supervisor e Administrator. Ao iniciar o aplicativo, se houver softwares mais novos disponíveis no servidor web, a atualização verdadeira inicia o processo de instalação da atualização.](#)

O novo software torna-se disponível quando você instala o release de manutenção mais recente no servidor. A atualização verdadeira verifica a versão de manutenção e de build. Por exemplo, se o agente executa 6.0(1), que é a versão 6.0.0.44, e o servidor executa 6.0(2), que é a versão 6.0.1.15, a atualização verdadeira atualiza o agent desktop para 6.0(2) quando um agente faz login. No entanto, a atualização verdadeira verifica somente a versão do aplicativo, e não o release do serviço (SR).

**Nota:** A fim de desabilitar as atualizações automáticas, tente um destes métodos:

- Empurre o `_appadmin` de `C:\Program Files\wfvavid\tomcat\webapps\o serviço Release.msi` clientes TUP \ CAD \ CAD usando SMS.

- Rebatize o arquivo no CAD em ARQUIVOS de C:\Program Files\COMMON do lugar \ CAD \ escaninho \ update.exe.

## Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)