

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento explica como atualizar o cliente da telefonia API da versão de java (JTAPI) que é usado para se comunicar entre um CallManager da Cisco, server do Customer Response Solutions (CR), e o Cisco Agent Desktop dentro de Cisco IP Contact Center (IPCC) expressa. Antes da versão do IPCC express 3.03a, exige-se que cada agente conecta ao CallManager da Cisco e transfere o plugin de JTAPI localmente ao desktop, e executa-se então a elevação. Com versão de CRS 3.03a e mais tarde, uma ferramenta de atualização do JTAPI é contanto que é sido executado do servidor CRS que atualiza todas as áreas de trabalho do agente.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- A administração Cisco CRS

### [Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão do Cisco IPCC Express 3.1 e mais atrasado.

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](#)

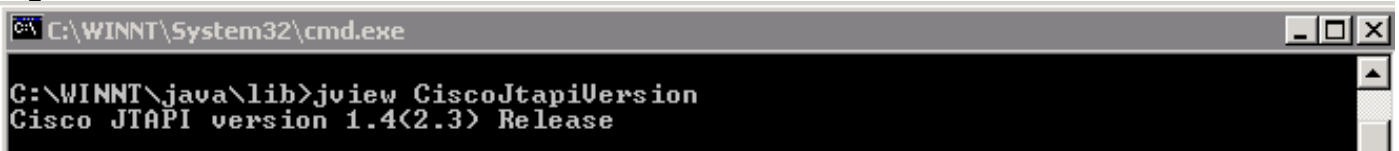
Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Problema

Em um ambiente CRS Cisco, se há alguma mudança feita ao CallManager da Cisco (tal como o aplicativo de alguns pacote de serviços ou serviços especiais de engenharia), é necessário verificar que a versão do cliente de JTAPI no servidor CRS e no CallManager da Cisco é a mesma. Se o cliente de JTAPI é diferente, diversos problemas podem elevar. Os problemas típicos são chamadas descartada, o estado de agente é errado, ou os agentes não podem entrar.

**Nota:** Execute o comando `jview` no CallManager da Cisco e no servidor CRS determinar a versão do cliente JTAPI.

Figura 1: Versão do cliente JTAPI



```
C:\WINNT\System32\cmd.exe

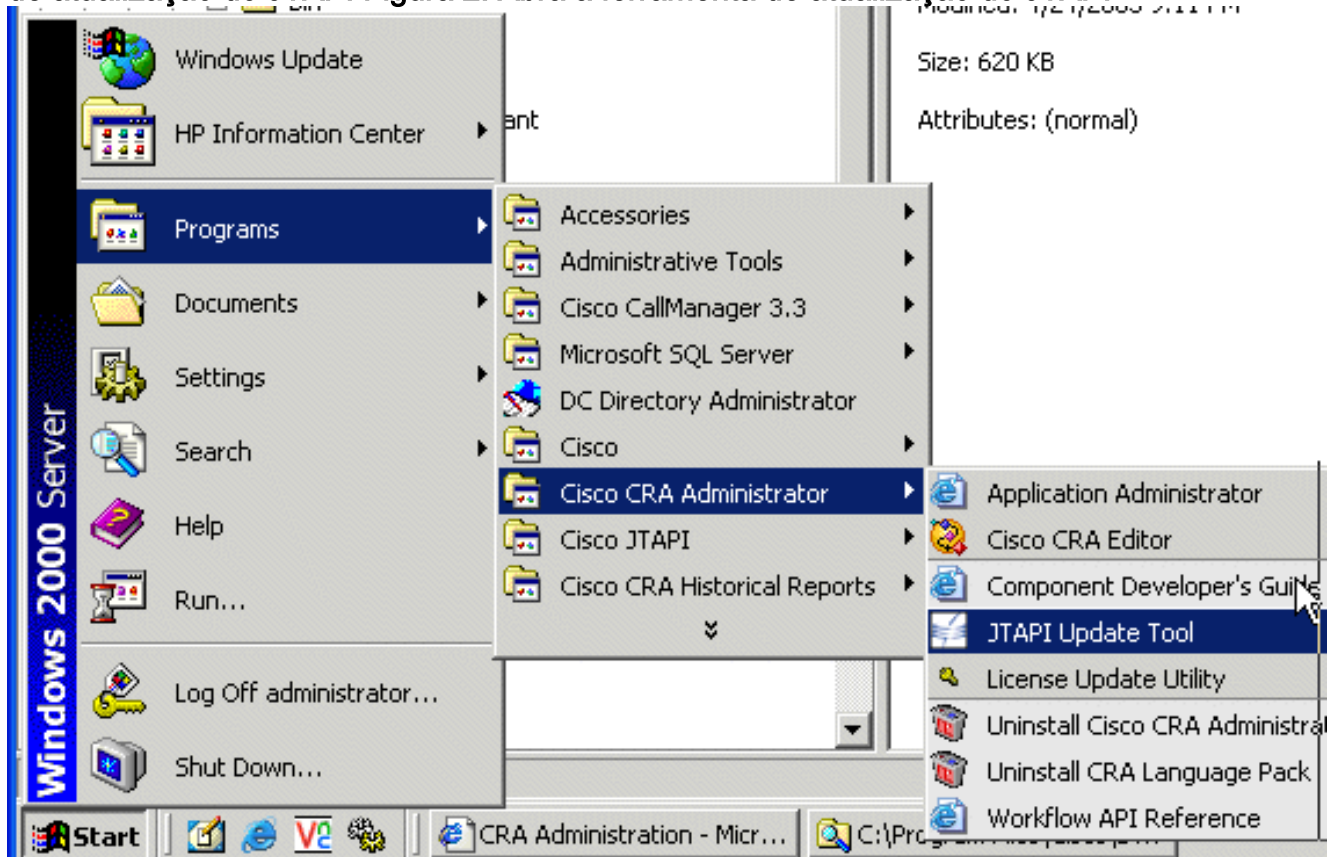
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

## Solução

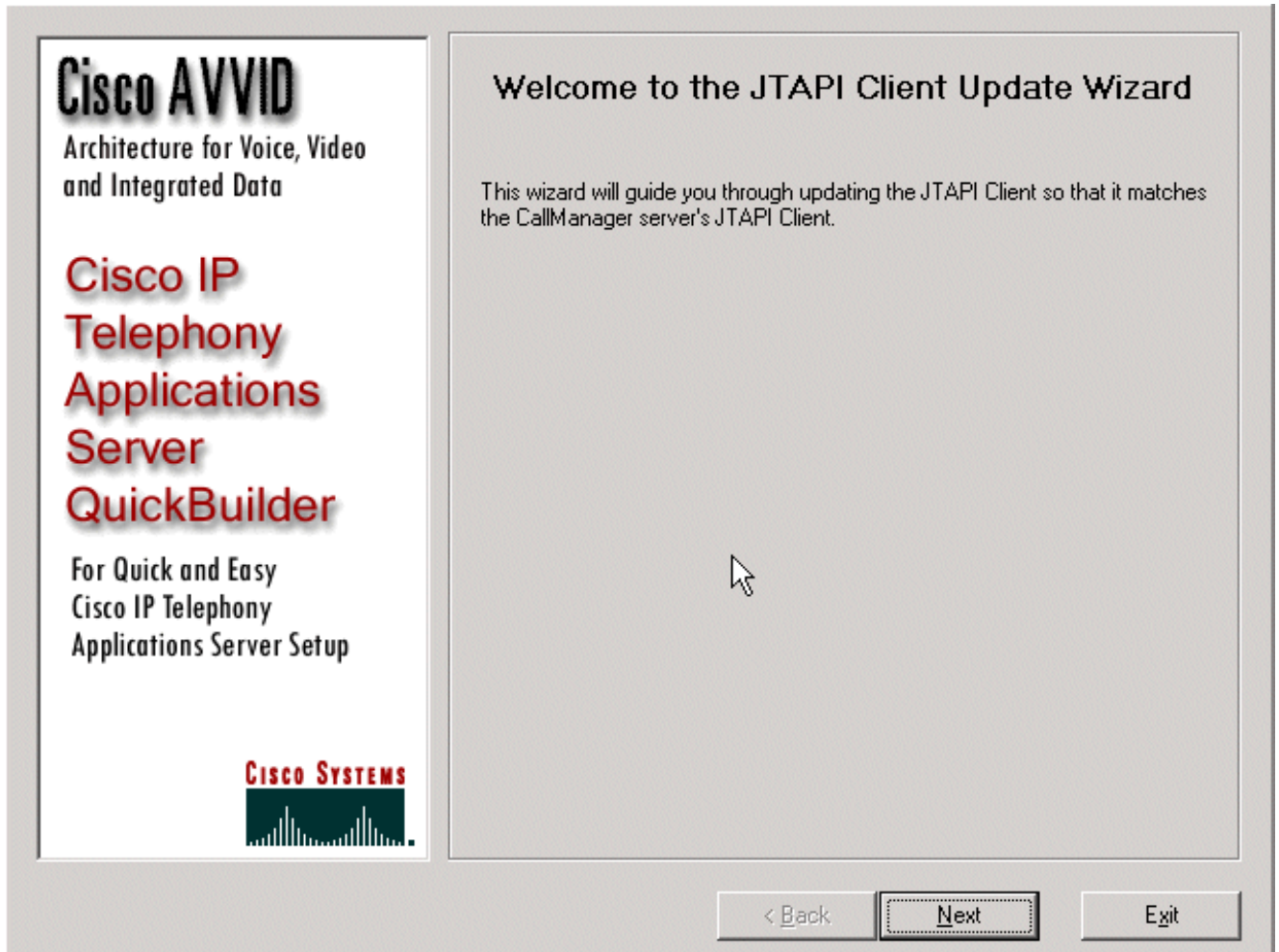
A ferramenta de atualização do cliente de JTAPI permite que você atualize o cliente de JTAPI nos aplicativos de resposta do cliente Cisco (CRA) server e Cisco Agent Desktop à mesma versão do cliente JTAPI usada pelo CallManager da Cisco.

Termine estas etapas a fim promover imediatamente a versão de JTAPI da área de trabalho do agente para todos os agentes:

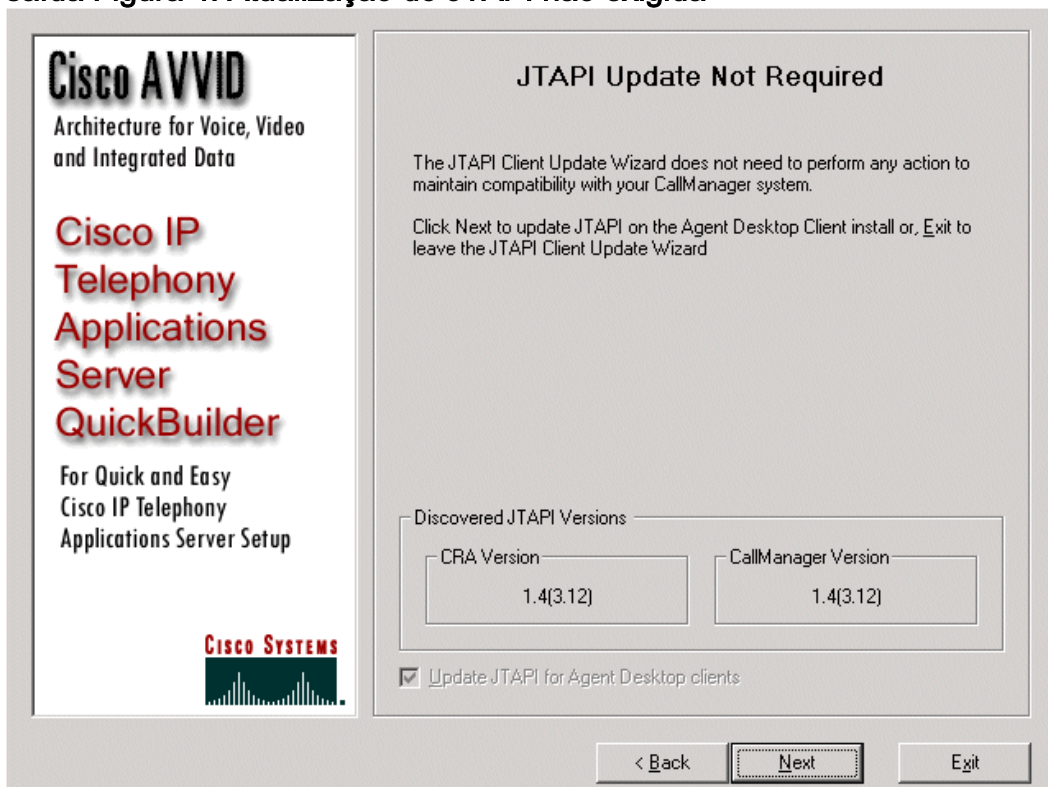
1. No servidor CRA, selecione o **Start > Programs > o Cisco CRA Administrator > a ferramenta de atualização do JTAPI**. Figura 2: Abra a ferramenta de atualização do JTAPI



2. A “boa vinda no indicador ao assistente da atualização do cliente de JTAPI”, clica ao lado de continua com o assistente ([figura 3](#)).**Figura 3: Boa vinda ao assistente da atualização do cliente de JTAPI**



3. Este [indicador](#) mostra as versões do software do cliente de JTAPI que é usado pelo servidor CRA e pelo CallManager da Cisco.**Nota:** Se as versões indicadas são as mesmas, clique a saída.**Figura 4: Atualização do JTAPI não exigida**



4. Se as versões são diferentes, assegure-se de que o **JTAPI da atualização para a opção de clientes da área de trabalho do agente** esteja verificado.
5. Clique em Next. Um indicador abre que indique que o JTAPI terminou com as atualizações.
6. **Saída do clique.**
7. Reinicie o Engine de CRA para que a atualização tome o efeito por qualquer um destes métodos: Escolha o **sistema > Engine do** menu de administração de CRA. Clique o **motor da parada**. Quando o Engine de CRA parou, clique o **motor do começo**. ou Reinicie o Engine de CRA da janela de Windows Services. Selecione o **iniciar > programas > ferramentas administrativas > serviços**.
8. Termine e então em todos os agentes a fim ter a informação de JTAPI a mais atrasada do `_Config de c:\ProgramFile\CISCO\Desktop \ Desktop \ Agentins \ local compartilhado de JTAPI`.

**Nota:** No servidor CRS, se você recebe o Mensagem de Erro a utilidade da atualização é incapaz de conectar ao LDAP. Verifique por favor a conexão ao LDAP e torne a colocar em funcionamento a utilidade da atualização, você precisam de verificar o ordem de associação dos NIC em seu servidor IPCC Express. A menos que você usar a monitoração Período-baseada, você deve ter somente um NIC permitido. Nos ajustes da rede Windows onde você seleciona o ordem de associação, certifique-se que este NIC ativo está alistado primeiramente. Se você muda o ordem de associação NIC, depois que você reinicia o server você deve mais uma vez executar o **arquivo PostInstall.exe** encontrado em `C:\Program Files\Desktop\Bin`.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Cisco IPCC Express Edition -- Atualizando o cliente de JTAPI](#)
- [Listas de verificação de suporte do Cisco IPCC Express](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)