

Índice

[Introdução](#)

[Como eu verifico manualmente a versão do cliente JTAPI no server das soluções da resposta do Cisco \(CR\)?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como verificar manualmente a versão de cliente do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) no server das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) ao comunicar-se com os parceiros de sessão diferentes em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

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

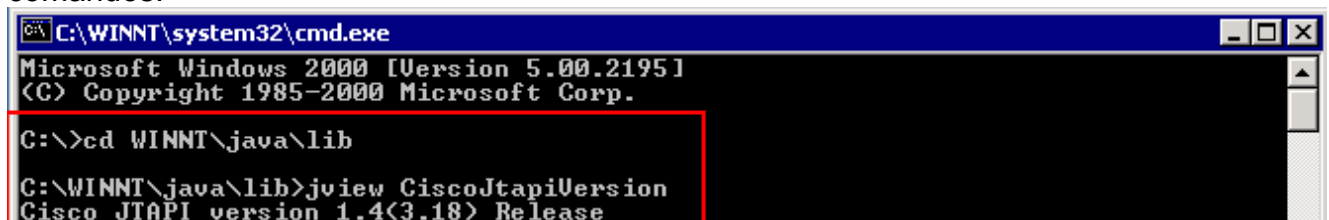
Q. Como eu verifico manualmente a versão do cliente JTAPI no server das soluções da resposta do Cisco (CR)?

A. O JTAPI apoia o controle de chamada de telefonia. É um API elástico projetado escalar para o uso em uma escala dos domínios, do Controle de chamadas do primeiro-partido em um dispositivo do consumidor ao controle de chamada de terceiros em grandes centros de contato distribuídos.

O cliente de JTAPI é usado a fim comunicar-se entre o servidor CRS e o CallManager da Cisco, ou entre um servidor CRS e o Cisco Agent Desktop dentro de Cisco IPCC expresso. Você deve verificar a versão do cliente de JTAPI no servidor CRS e no CallManager da Cisco, ou no servidor CRS e no Cisco Agent Desktop é o mesmo. Se o cliente de JTAPI é diferente, diversos problemas podem aparecer. Estes problemas podem incluir chamadas descartada, um estado de agente incorreto, ou os agentes não podem entrar.

A fim verificar manualmente a versão do cliente JTAPI no servidor CRS ao comunicar-se com o CallManager da Cisco, termine estas etapas:

1. No servidor CRS, lance uma janela do dos.
2. Mude o diretório a `C:\WINNT\java\lib`.
3. Datilografe o `jtapi.jar CiscoJtapiVersion` de `/cp` do `jview`.
4. Pressione Enter.
5. Esta é a sequência de comandos:

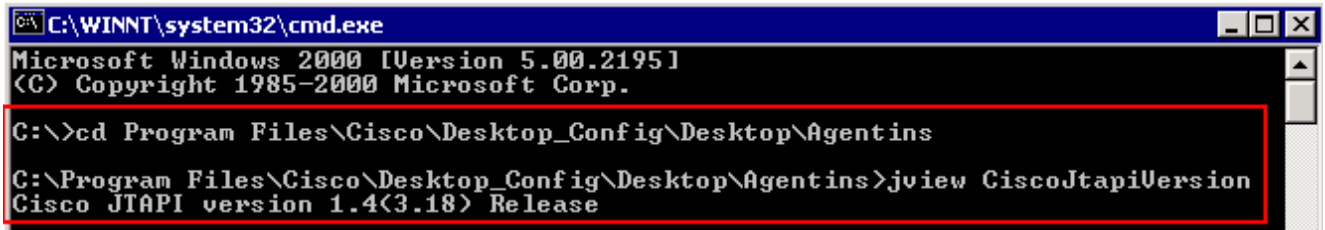


```
C:\WINNT\system32\cmd.exe
Microsoft Windows 2000 [Version 5.00.2195]
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corp.

C:\>cd WINNT\java\lib
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(3.18) Release
```

A fim verificar manualmente a versão do cliente JTAPI no servidor CRS ao comunicar-se com o CallManager da Cisco, termine estas etapas:

1. No servidor CRS, lance uma janela do dos.
2. Mude o diretório ao `_Config` de `C:\Program Files\Cisco\Desktop \ Desktop \ Agentins`.
3. Datilografe o `jview CiscoJtapiVersion`.
4. Pressione Enter.
5. Esta é a sequência de comandos:

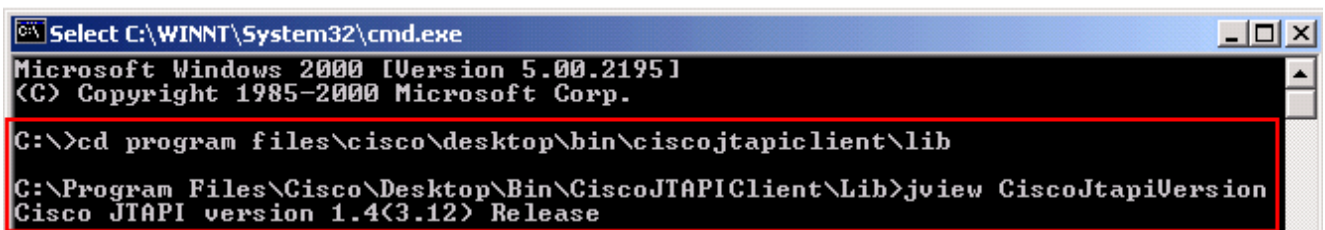


```
C:\WINNT\system32\cmd.exe
Microsoft Windows 2000 [Version 5.00.2195]
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corp.

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
```

A fim verificar manualmente a versão do cliente JTAPI no servidor CRS ao comunicar-se com o Cisco Agent Desktop, termine estas etapas:

1. No servidor CRS, lance uma janela do dos.
2. Mude o diretório a `C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin\CiscoJTAPIClient\lib`.
3. Datilografe o `jview CiscoJtapiVersion`.
4. Pressione Enter.
5. Esta é a sequência de comandos:



```
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
```

Nota: O parâmetro de Versão de Jtapi Cisco para o comando `jview` é diferenciando maiúsculas e minúsculas.

Informações Relacionadas

- [Como Usar a Ferramenta de Atualização JTAPI com o Cisco IPCC Express](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)