

Использование инструмента обновления JTAPI вместе для Cisco IPCC Express

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ объясняет, как обновить API Телефонии версии Java (JTAPI) клиент, который используется для передачи между Cisco CallManager, Сервером Customer Response Solution (CRS) и Cisco Agent Desktop в Cisco IP Contact Center (IPCC) Экспресс. До Экспресс-версии IPCC 3.03а требуется, что каждый агент соединяется с Cisco CallManager, и загрузите плагин JTAPI локально к рабочему столу, и затем выполните обновление. С версией CRS 3.03а и позже, Инструмент обновления JTAPI - то, при условии, что выполнен от CRS - сервера, который обновляет все рабочие места агента.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Администрирование Cisco CRS

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на экспресс-версии CISCO IPCC 3.1 и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения


[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

В среде Cisco CRS, если существуют какие-либо изменения, внесенные в Cisco CallManager (такие как приложение какого-либо Пакета (пакетов) обновления или инженерных настроек), необходимо проверить, что версия клиента JTAPI и на CRS - сервере и на Cisco CallManager является тем же. Если клиент (клиенты) JTAPI является другим, несколько проблем могут возникнуть. Типичные проблемы являются разрывами связи, состояние агента является неправильным, или агенты не могут войти.

Примечание: Выполните команду `jview` и на Cisco CallManager и на CRS - сервере для определения Версии клиента JTAPI.

Рисунок 1: Версия клиента JTAPI



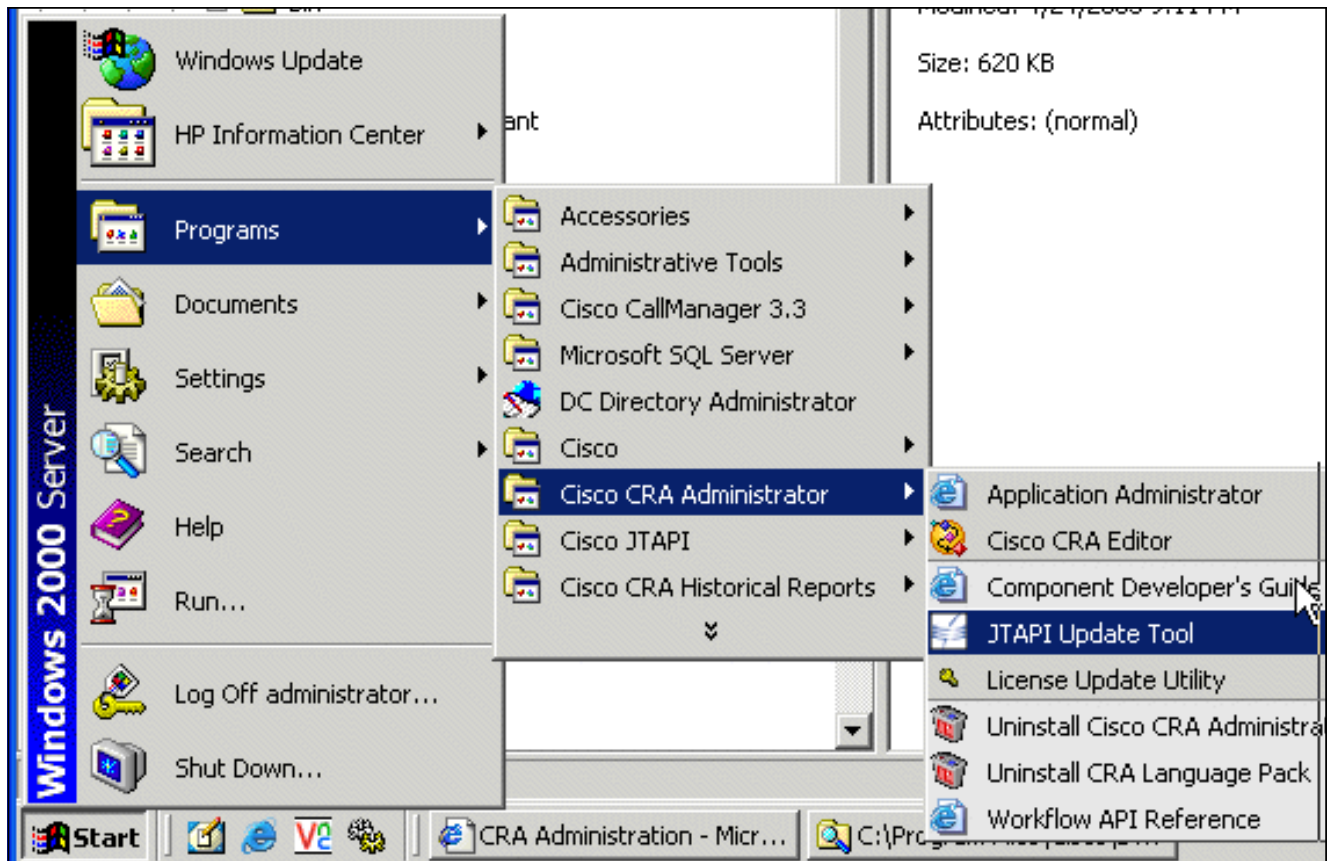
```
C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

Решение

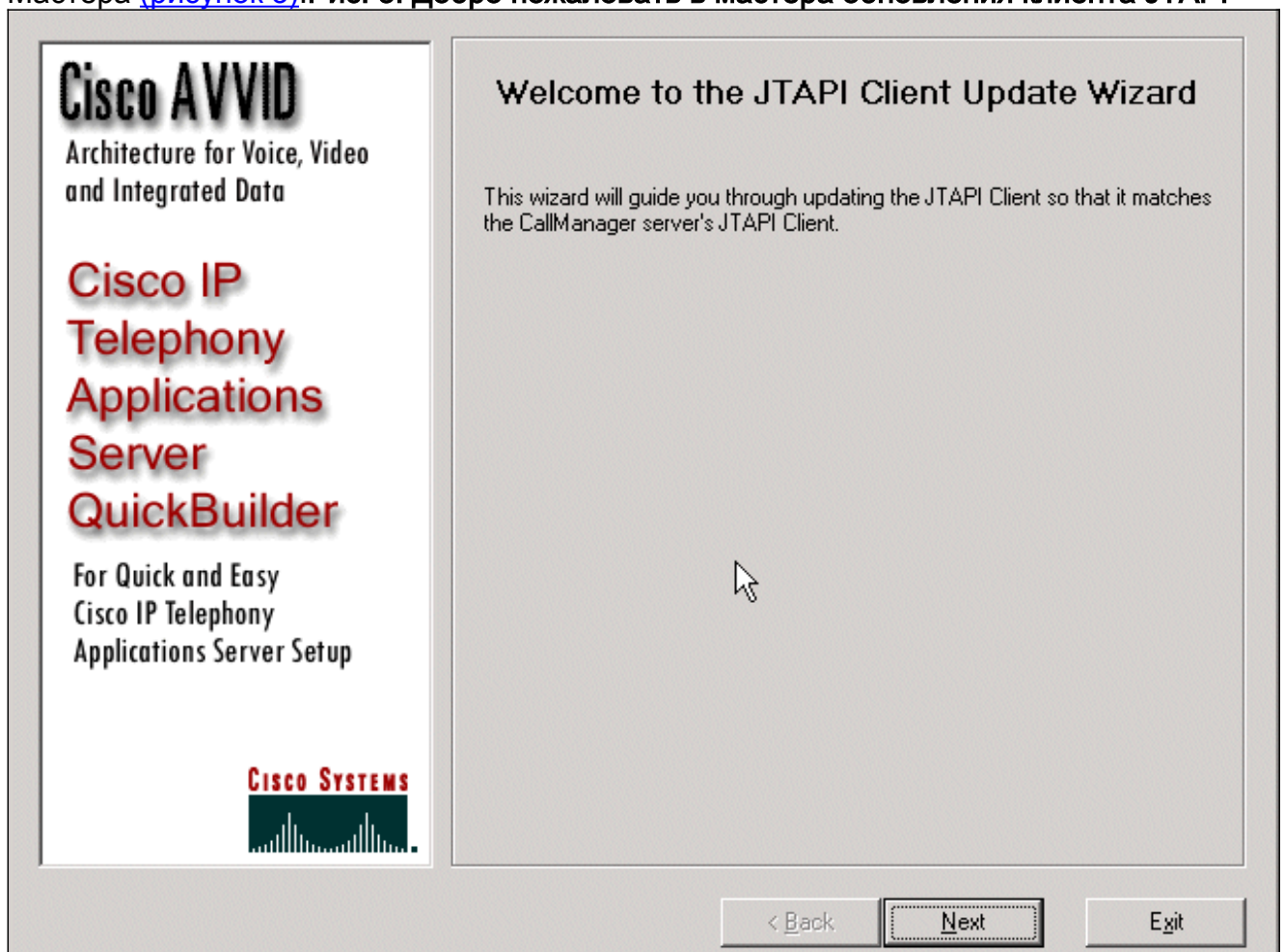
Инструмент обновления Клиента JTAPI позволяет вам обновлять клиента JTAPI на Cisco Customer Response Application (CRA) Сервер и Cisco Agent Desktop к той же Версии клиента JTAPI, используемой Cisco CallManager.

Выполните эти шаги для обновления версии JTAPI рабочего места агента для всех агентов сразу:

1. На Сервере CRA выберите **Start> Programs> Cisco CRA Administrator> JTAPI Update Tool**. Рис. 2: Открытый инструмент обновления JTAPI

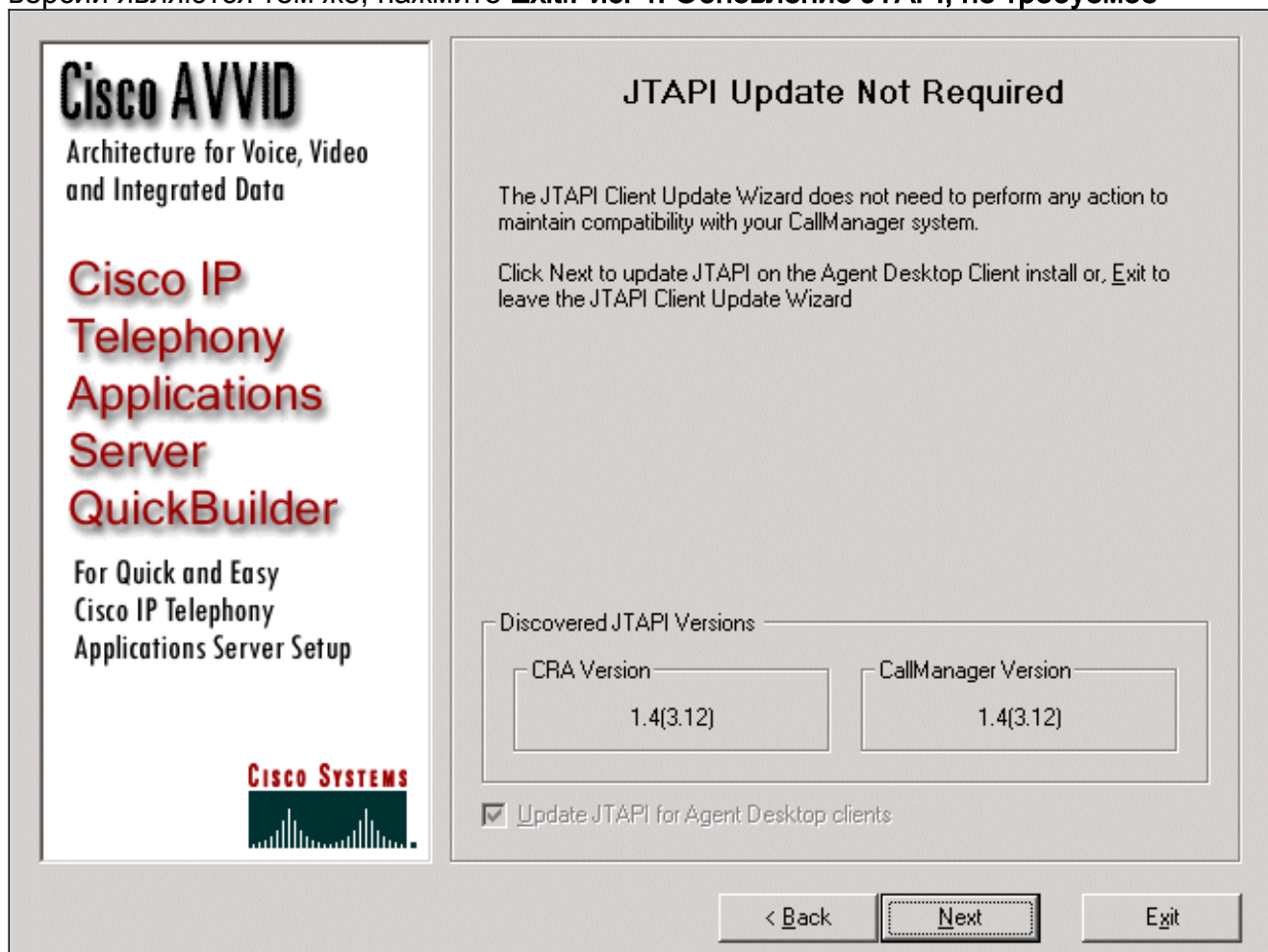


2. На окне "Welcome to the JTAPI Client Update Wizard" нажмите **Next** для перехода Мастера (рисунк 3). Рис. 3: Добро пожаловать в мастера обновления клиента JTAPI



3. Это [окно](#) показывает версии программного обеспечения JTAPI Client, которое используется Сервером CRA и Cisco CallManager. **Примечание:** Если отображенные

версии являются тем же, нажмите **Exit**. **Рис. 4: Обновление JTAPI, не требуемое**



4. Если версии являются другими, гарантируют, что проверен **JTAPI Обновления для параметра клиентов Рабочего места агента**.
5. **Нажмите кнопку Next**. Окно открывается, который указывает, что JTAPI закончился с обновлениями.
6. Нажмите **Exit**.
7. Перезапустите Ядро CRA для обновления для вступления в силу любым из этих методов: Выберите **System> Engine** из Меню администрирования CRA. Нажмите **Stop Engine**. Когда Ядро CRA остановится, нажмите **Start Engine**. или Перезапустите Ядро CRA от Окна Windows Services. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services**.
8. Выход и затем на всех агентах для имени последней информации JTAPI от общего ресурса `c:\ProgramFile\CISCO\Desktop_Config\Desktop\Agentins\JTAPI`.

Примечание: На CRS - сервере при получении сообщения об ошибках LDAP, LDAP, необходимо проверить порядок привязки NIC на Экспрессе - сервере IPCC. Пока вы не используете основанный на SPAN мониторинг, у вас должен быть только один включенный NIC. В параметрах настройки Сети Windows, где вы выбираете порядок привязки, удостоверьтесь, что этот активный NIC перечислен сначала. При изменении порядка привязки NIC после перезапуска сервера, необходимо еще раз выполнить файл `PostInstall.exe`, расположенный в `C:\Program Files\Desktop\Bin`.

[Дополнительные сведения](#)

- [Экспресс-версия CISCO IPCC - обновление клиента JTAPI](#)

- [Контрольный список поддержки Cisco IPCC Express](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)