

如何以Cisco IPCC Express使用JTAPI更新工具

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文解释如何更新使用通信在Cisco CallManager、用户响应解决方案(CRS)服务器和Cisco Agent Desktop之间在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express内的JAVA版本电话API (JTAPI)客户端。在IPCC Express版本3.03a之前，要求每个代理程序连接到Cisco CallManager并且下载JTAPI plugin本地到桌面，然后执行升级。使用CRS版本3.03a和以上，JTAPI更新工具是，在从更新所有Agent Desktop的CRS服务器条件下运行。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS Administration

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco IPCC Express版本3.1和以上。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

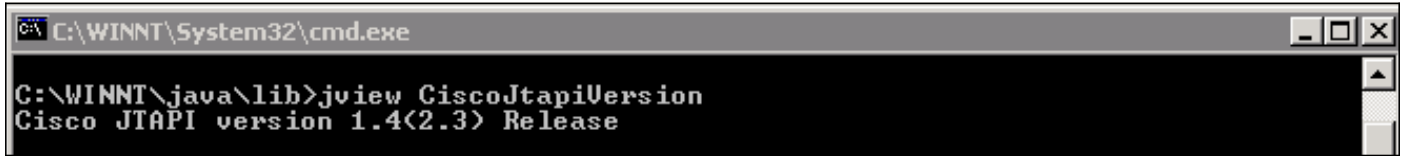
有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

在Cisco CRS环境，如果有做的任何变动对Cisco CallManager (例如任何服务包或设计专用的应用程序)，验证JTAPI Client的版本在CRS服务器的是必要的，并且Cisco CallManager是相同的。如果JTAPI Client不同的，几问题能出现。典型的问题是呼叫断线，座席状态错误，或者代理程序不能登录。

注意： 运行jview命令在Cisco CallManager和CRS服务器确定JTAPI客户端版本。

图 1：JTAPI客户端版本

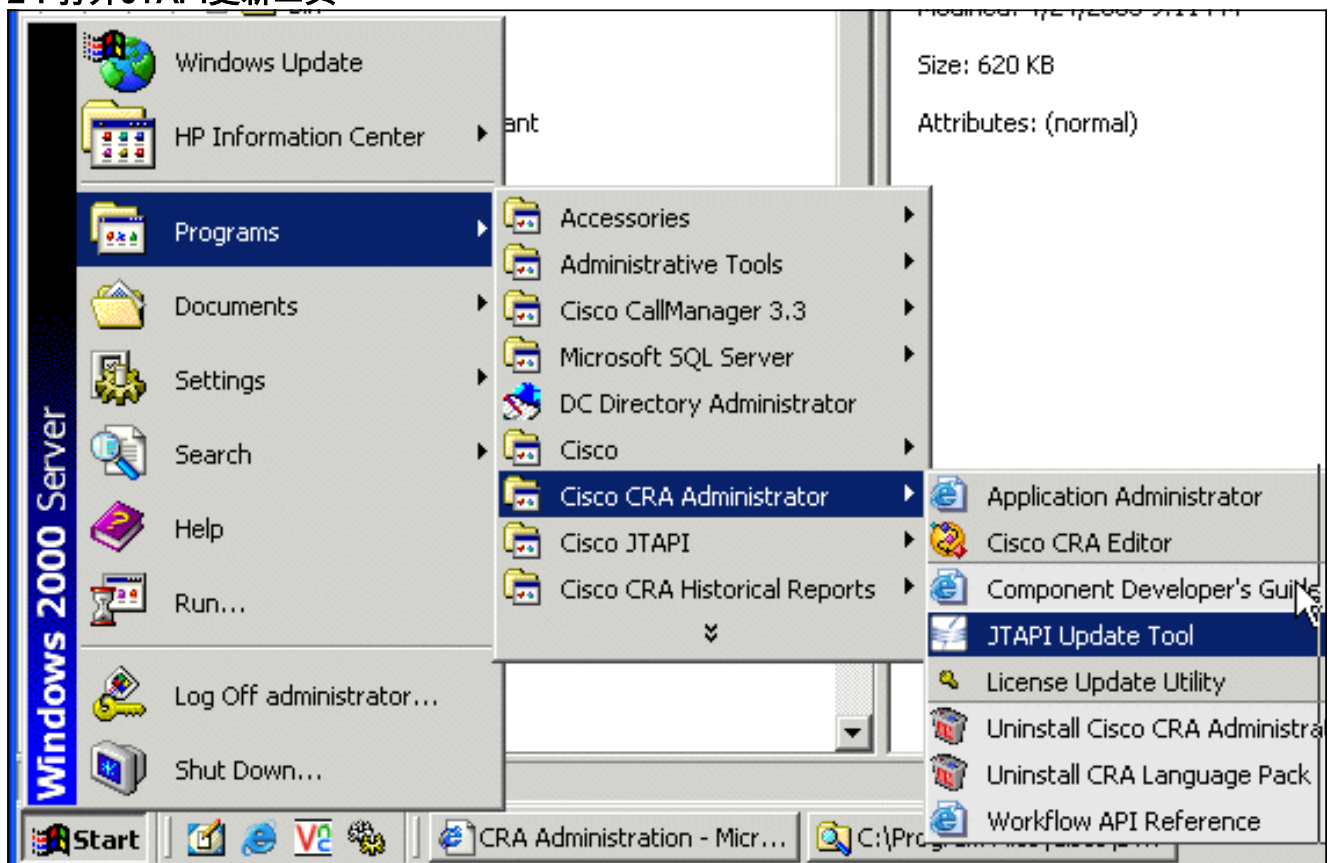


解决方案

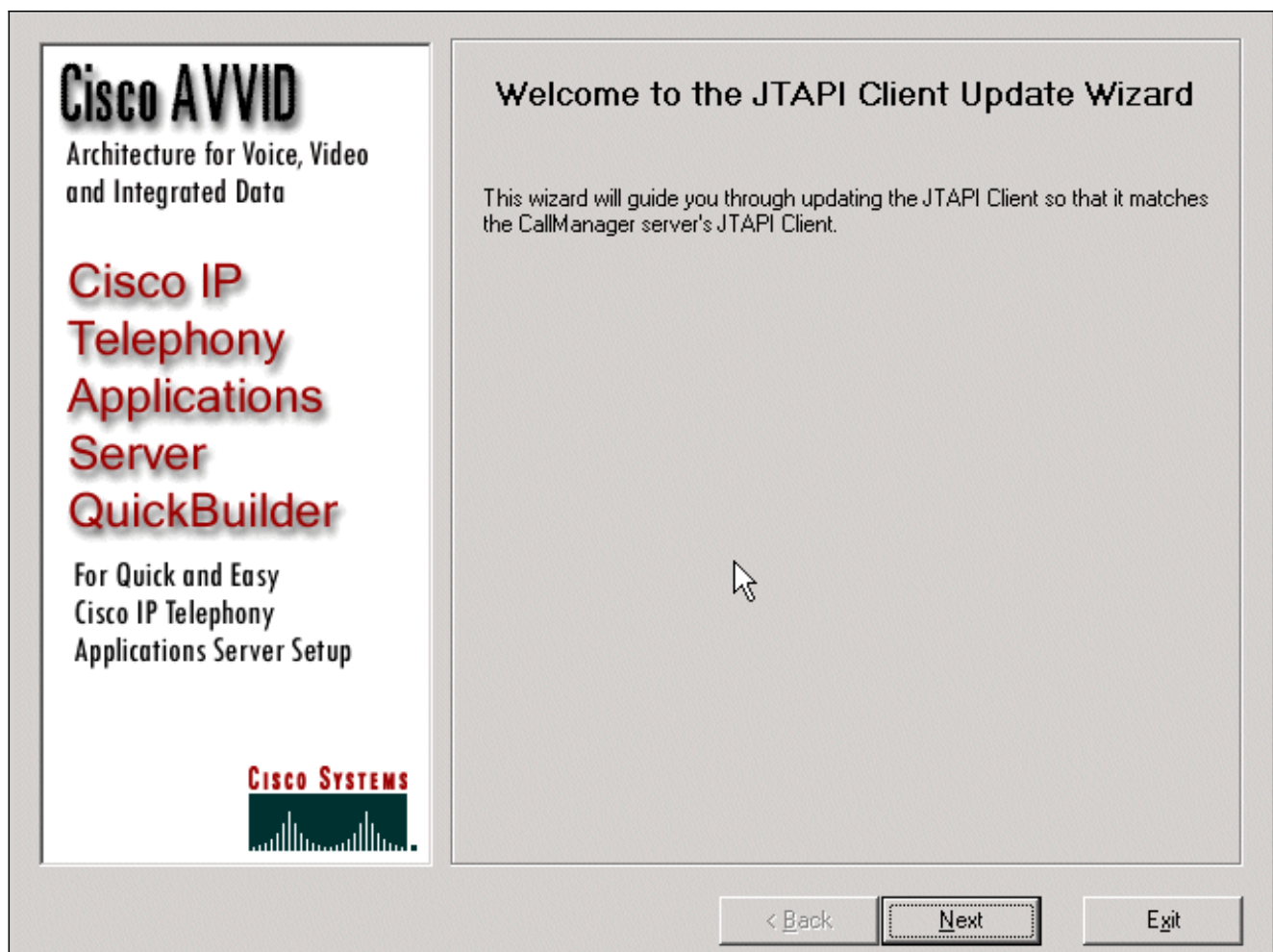
JTAPI Client更新工具允许您更新在Cisco用户答复应用程序(CRA)服务器和Cisco Agent Desktop的JTAPI Client到Cisco CallManager使用的同一个JTAPI客户端版本。

完成这些步骤为了立即升级所有代理程序的Agent Desktop JTAPI版本：

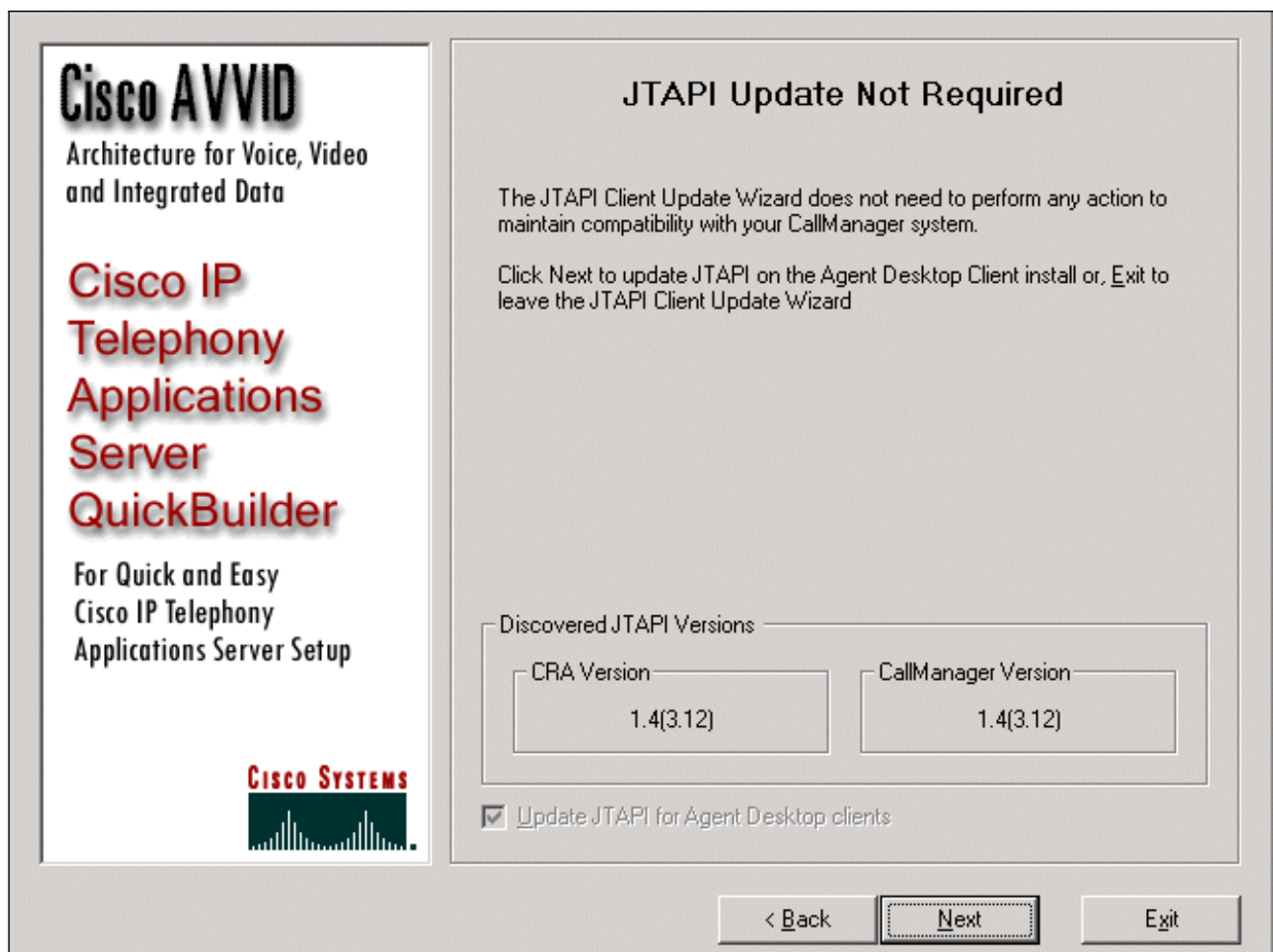
1. 在CRA服务器上，请选择Start > Programs > Cisco CRA Administrator > JTAPI更新工具。图 2：打开JTAPI更新工具



2. 在“欢迎到JTAPI Client Update向导”窗口，请单击在旁边继续进行向导(图3)。图 3：欢迎到Update向导的JTAPI Client



3. 此窗口表示的JTAPI Client软件版本由CRA服务器和Cisco CallManager使用。注意：如果显示版本是相同的，请点击退出。图4：没要求的JTAPI更新



4. 如果版本不同的，请保证Agent Desktop客户端选项的**更新JTAPI**被检查。
5. 单击 **Next**。表明窗口打开JTAPI完成与更新。
6. 单击退出。
7. 重新启动更新的CRA引擎能由这些方法之一生效：从CRA Administration菜单选择**System > Engine**。点击**终止引擎**。当CRA引擎终止了时，请点击**启动引擎**。或重新启动从Windows Services窗口的CRA引擎。选择**Start > Programs > Administrative Tools > Services**。
8. 注销在所有代理程序为了然后有从c:\ProgramFile\CISCO\Desktop_config \ Agentins \ JTAPI新的JTAPI信息共享的位置。

注意：在CRS服务器上，如果收到错误消息LDAPLDAP，您需要检查NIC的约束命令在您的IPCC Express服务器的。除非使用基于SPAN的监听，您只应该安排一个NIC启用。在您选择约束命令的Windows网络设置，请确保此激活NIC首先列出。如果更改NIC约束命令，在您重新启动服务器后您必须再次运行查找的PostInstall.exe文件在C:\Program Files\Desktop\Bin

[相关信息](#)

- [Cisco IPCC Express 版--更新JTAPI Client](#)
- [Cisco IPCC Express支持清单](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)