

如何以Cisco IPCC Express使用JTAPI更新工具

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文解释如何更新使用沟通在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，切记每个代理程序连接到Cisco CallManager并且下载JTAPI插件本地到桌面，然后执行升级。使用CRS版本3.03a和以上，JTAPI更新工具是，在从更新所有代理桌面的CRS服务器条件下运行。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS Administration

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco IPCC Express版本3.1和以上。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

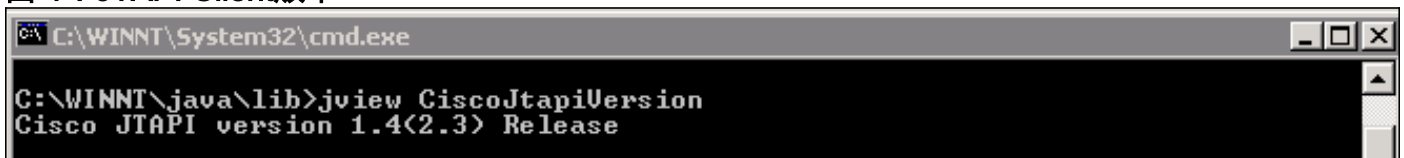
Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

问题

在Cisco CRS环境里，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)，验证是必要的JTAPI Client的版本在CRS服务器和Cisco CallManager的是相同的。如果JTAPI Client是不同的，几个问题能出现。典型的问题是切断呼叫，代理状态是错误的，或者代理程序不能登录。

Note: 运行jview命令在Cisco CallManager和CRS服务器确定JTAPI Client版本。

图 1 : JTAPI Client版本

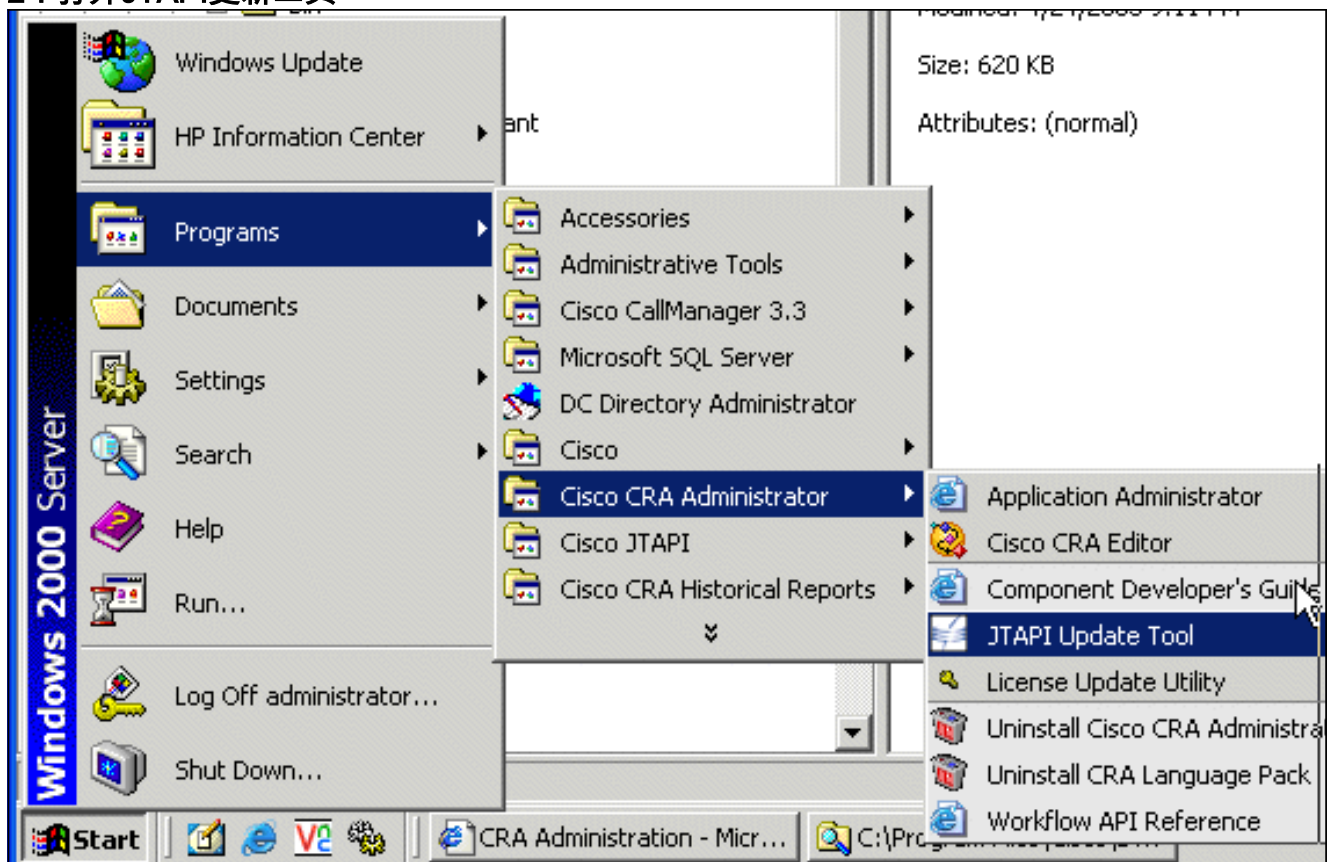


解决方案

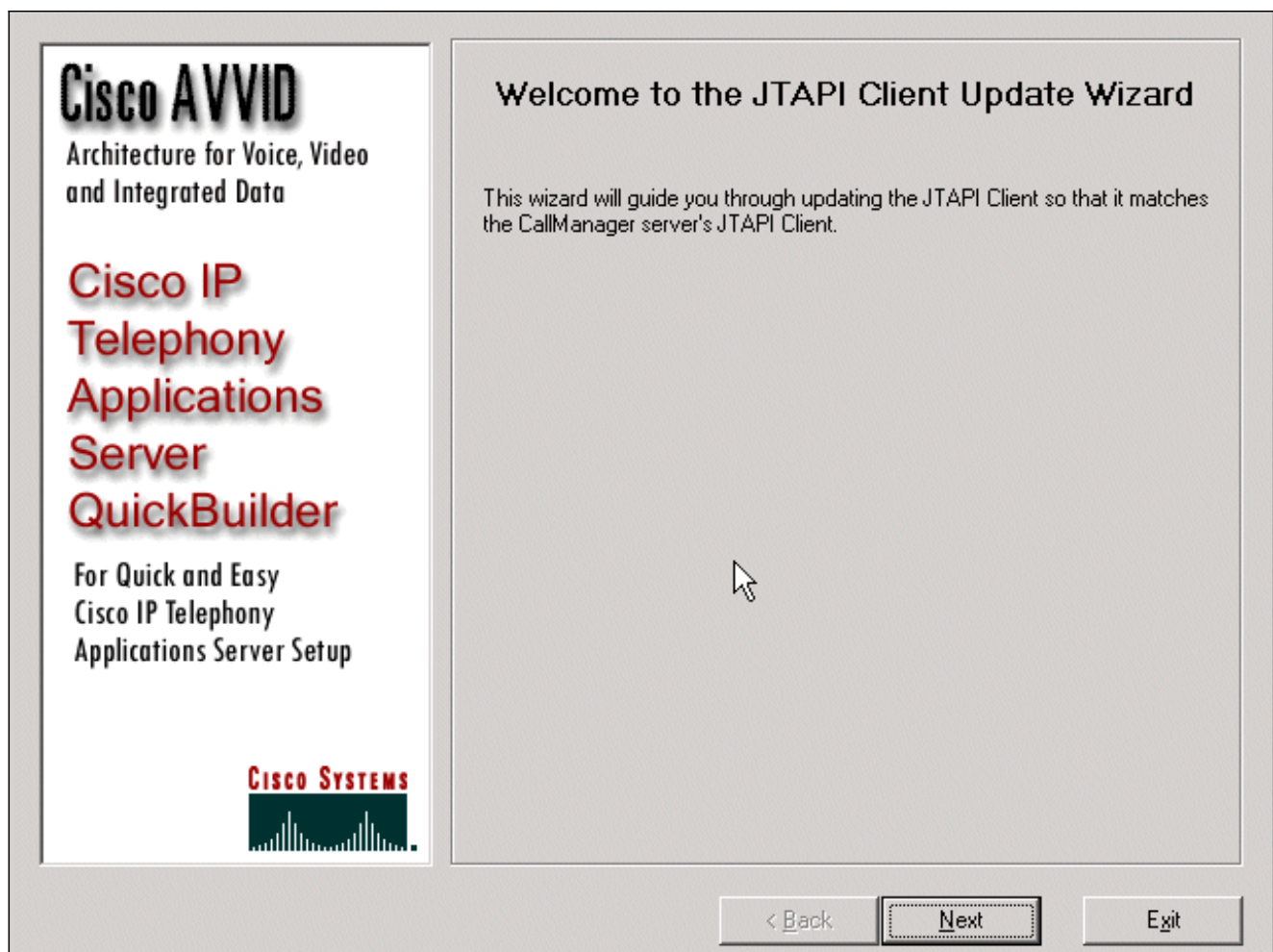
JTAPI Client更新工具允许您更新在Cisco用户回应应用程序(CRA)服务器和Cisco Agent Desktop的JTAPI Client到Cisco CallManager使用的同一个JTAPI Client版本。

完成这些步骤为了立即升级所有代理程序的代理桌面JTAPI版本：

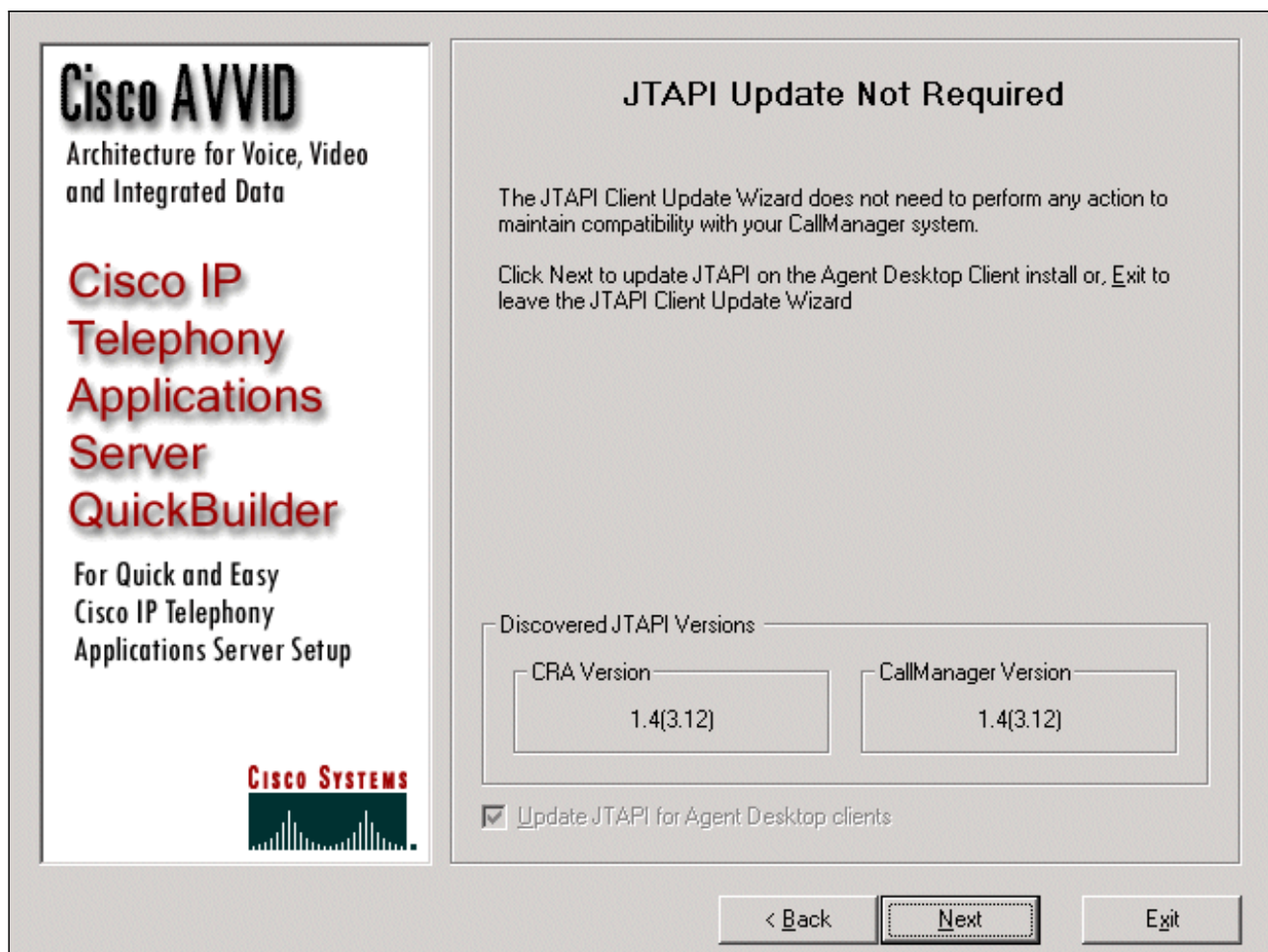
1. 在CRA服务器上，请选择Start > Programs > Cisco CRA Administrator > JTAPI更新工具。图 2：打开JTAPI更新工具



2. 在“欢迎到JTAPI Client Update向导”窗口，请点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。**Note:** 如果显示版本是相同的，请点击退出。图 4：没需要的JTAPI更新



4. 如果版本是不同的，请保证为代理桌面客户端选项的更新JTAPI被检查。
5. 单击 **Next**。表明窗口打开JTAPI完成了与更新。
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**。单击**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信息共有的位置。

Note: 在CRS服务器上，如果收到错误信息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的监控，您只应该安排一个NIC被启用。在您选择约束命令的Windows网络设置，请确定首先列出此活动NIC。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PostInstall.exe文件位于C:\Program Files\Desktop\Bin

[Related Information](#)

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