

如何在Cisco IPCC Express中使用JTAPI更新工具

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express中更新Cisco CallManager、客戶響應解決方案(CRS)伺服器 and Cisco Agent Desktop之間通訊的Java電話API(JTAPI)客戶端版本。在IPCC Express 3.03a版之前，要求每個代理連線到Cisco CallManager並將JTAPI外掛本地下載到案頭，然後執行升級。在CRS版本3.03a及更高版本中，提供了一個JTAPI更新工具，該工具從CRS伺服器運行，用於更新所有代理案頭。

[必要條件](#)

[需求](#)

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS管理

[採用元件](#)

本文檔中的資訊基於Cisco IPCC Express 3.1版及更高版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

[慣例](#)

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

[問題](#)

在Cisco CRS環境中，如果對Cisco CallManager進行了任何更改（例如應用任何Service Pack或工程特別計畫），則需要驗證CRS伺服器 and Cisco CallManager上的JTAPI客戶端版本是否相同。如果JTAPI客戶端不同，可能會出現幾個問題。典型的問題是掉線呼叫、座席狀態錯誤或座席無法登入。

注意：在Cisco CallManager和CRS伺服器上運行jview命令以確定JTAPI客戶端版本。

圖1:JTAPI使用者端版本

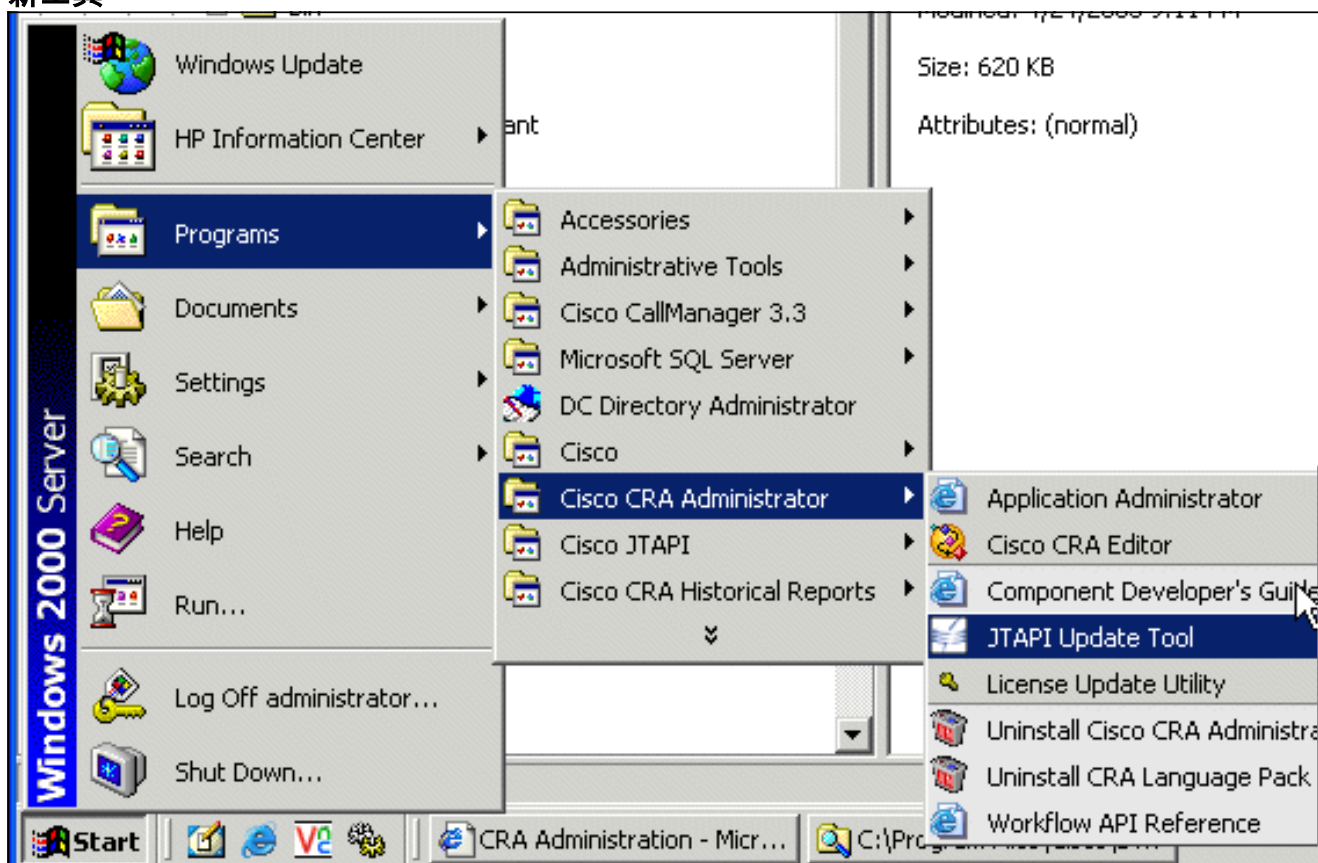


解決方案

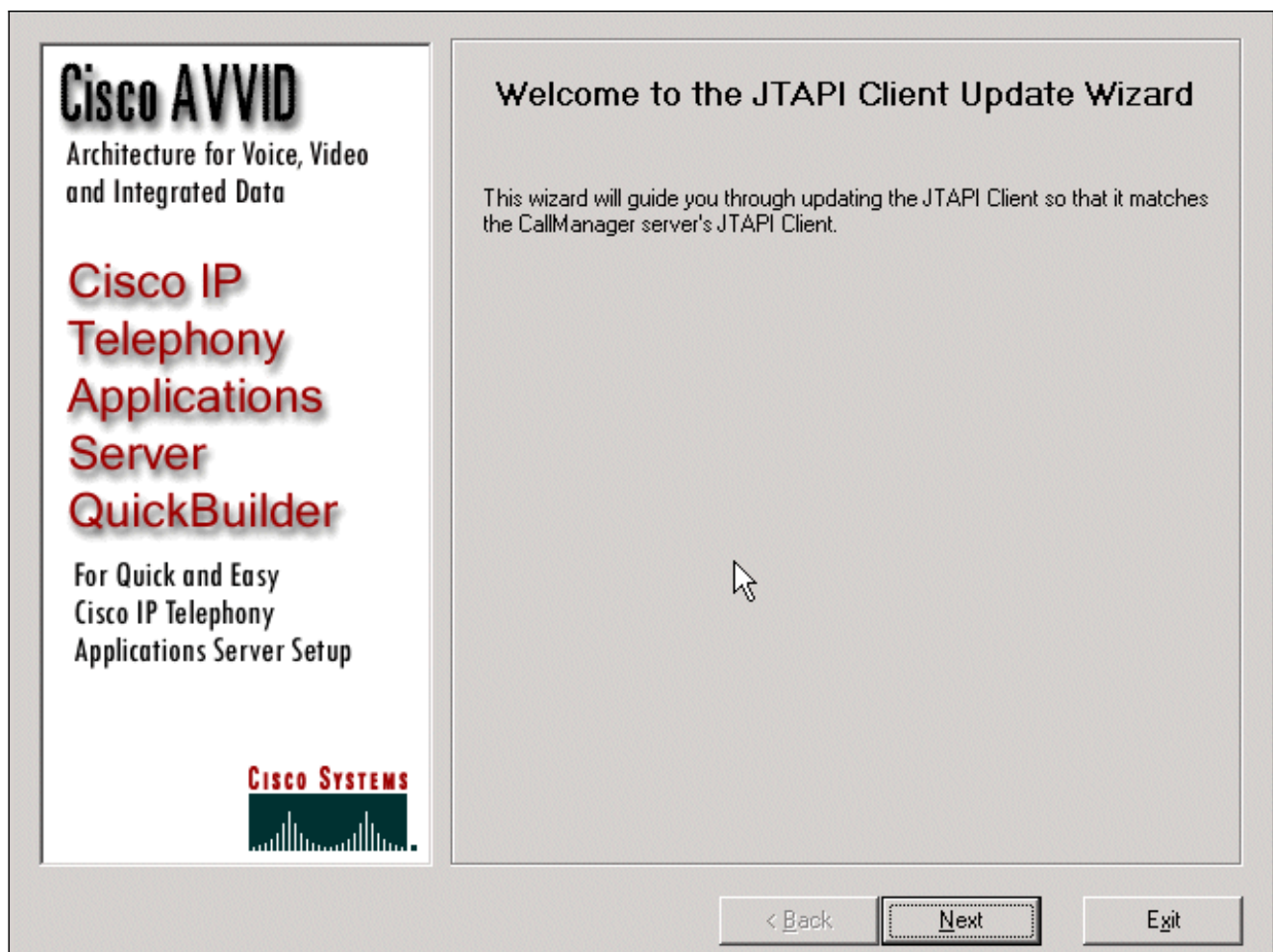
JTAPI客戶端更新工具允許您將Cisco Customer Response Applications(CRA)伺服器 and Cisco Agent Desktop上的JTAPI客戶端更新為Cisco CallManager使用的同一JTAPI客戶端版本。

完成以下步驟，以便立即為所有代理升級Agent Desktop JTAPI版本：

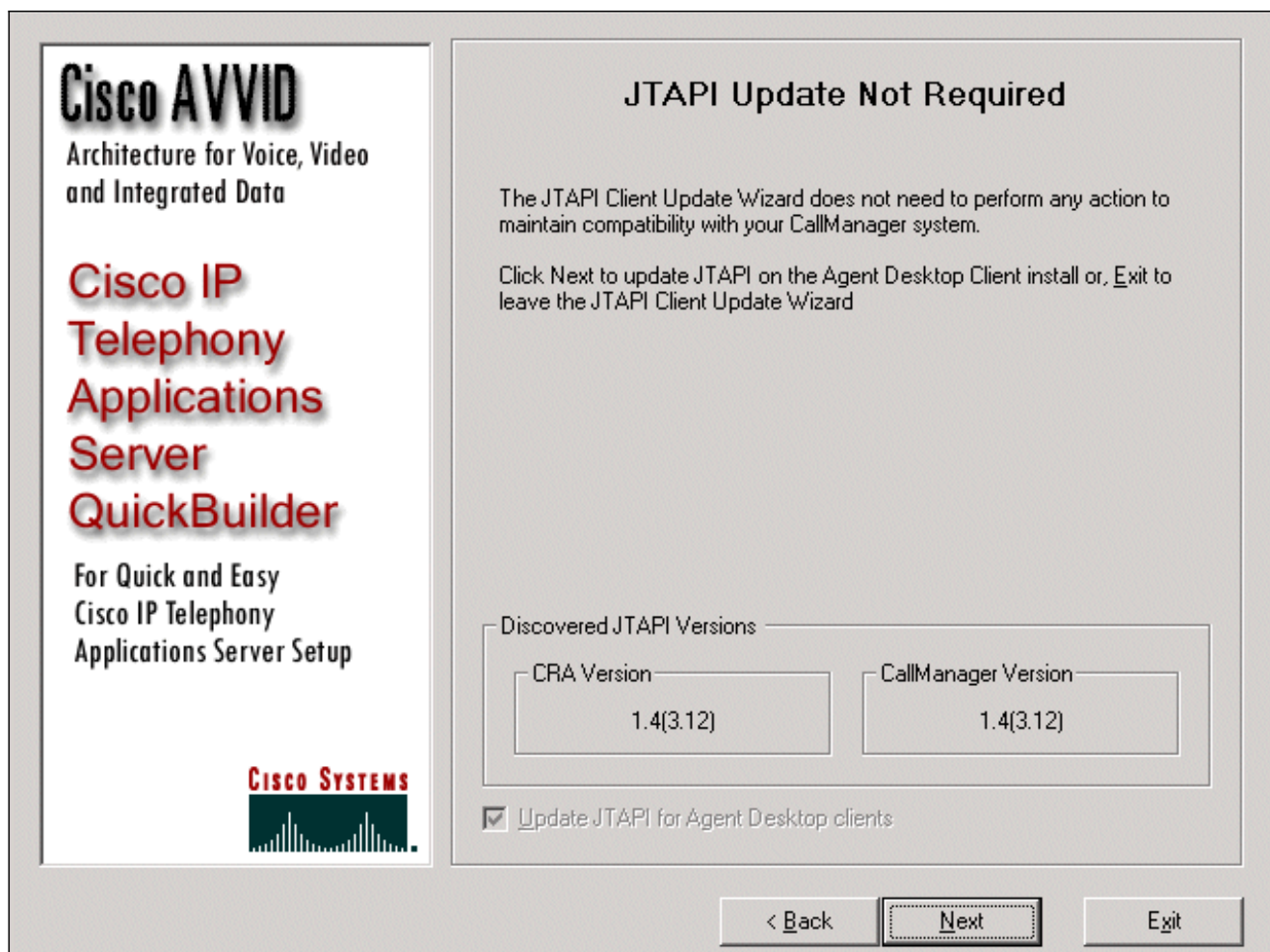
1. 在CRA伺服器上，選擇開始 > 程式 > Cisco CRA管理員 > JTAPI更新工具。圖2:開啟JTAPI更新工具



2. 在「Welcome to the JTAPI Client Update Wizard (歡迎使用JTAPI客戶端更新嚮導)」視窗中，按一下Next (下一步) 以繼續執行嚮導(圖3)。圖3:歡迎使用JTAPI客戶端更新嚮導



3. 此視窗顯示CRA伺服器 and Cisco CallManager 使用的JTAPI客戶端軟體版本。注意：如果顯示的版本相同，請按一下「退出」。圖4:不需要JTAPI更新



4. 如果版本不同，請確保選中**Update JTAPI for Agent Desktop clients**選項。
5. 按「**Next**」（下一步）。此時將開啟一個視窗，指示JTAPI已完成更新。
6. 按一下「**Exit**」。
7. 重新啟動CRA引擎，以使更新通過以下任一方法生效：從CRA管理選單中選擇**System > Engine**。按一下**Stop Engine**。當CRA引擎停止時，按一下**Start Engine**。或從「Windows服務」視窗重新啟動CRA引擎。選擇**開始 > 程式 > 管理工具 > 服務**。
8. 註銷，然後開啟所有代理，以便從
c:\ProgramFile\CISCO\Desktop_Config\Desktop\Agentins\JTAPI共用位置的JTAPI資訊。

注意：在CRS伺服器上，如果收到錯誤消息The Update Utility is unable to connect to the LDAP LDAP序，您需要檢查IPCC Express伺服器上NIC的繫結順序。除非使用基於SPAN的監控，否則您應該只啟用一個NIC。在選擇繫結順序的Windows網路設定中，請確保首先列出此活動網路卡。如果更改NIC繫結順序，則在重新啟動伺服器後，必須再次運行位於C:\Program Files\Desktop\Bin的PostInstall.exe檔案。

相關資訊

- [Cisco IPCC Express Edition — 更新JTAPI客戶端](#)
- [Cisco IPCC Express支援核對表](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)