Cómo Utilizar la Herramienta de Actualización de JTAPI con Cisco IPCC Express

Contenido

Introducción prerrequisitos Requisitos Componentes Utilizados Convenciones Problema Solución Información Relacionada

Introducción

Este documento explica cómo poner al día al cliente de la telefonía API (JTAPI) de la versión de Java que se utiliza para comunicar entre un Cisco CallManager, servidor del Customer Response Solutions (CRS), y el Cisco Agent Desktop dentro de Cisco IP Contact Center (IPCC) expresa. Antes del IPCC Express versión 3.03a, se requiere que cada agente conecta con el Cisco CallManager y descarga el complemento de JTAPI localmente al escritorio, y después ejecuta la actualización. Con la versión de CNR 3.03a y posterior, una herramienta de actualización JTAPI es a condición de que se ejecuta del servidor CRS que pone al día todos los escritorios del agente.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Administración del CRS de Cisco

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la Cisco IPCC Express versión 3.1 y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte <u>Convenciones de Consejos TécnicosCisco</u> para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

En un entorno de CRS de Cisco, si hay algunos cambios realizados al Cisco CallManager (tal como la aplicación de cualquier Service Pack o especiales de ingeniería), es necesario verificar la versión del cliente JTAPI en el servidor CRS y el Cisco CallManager es lo mismo. Si el cliente JTAPI es diferente, varios problemas pueden presentarse. Los problemas comunes son llamadas interrumpidas, el estado de agente es incorrecto, o los agentes no pueden iniciar sesión.

Nota: Funcione con el **comando jview** en el Cisco CallManager y el servidor CRS de determinar la versión JTAPI Client.

Figura 1: Versión JTAPI Client



Solución

La herramienta de actualización del cliente JTAPI permite que usted ponga al día al cliente JTAPI en las aplicaciones de respuestaRespuesta del cliente de Cisco (CRA) servidor y Cisco Agent Desktop a la misma versión JTAPI Client usada por el Cisco CallManager.

Complete estos pasos para actualizar la versión JTAPI del escritorio del agente para todos los agentes inmediatamente:

 En el servidor CRA, seleccione el Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco CRA Administrator (Administrador CRA de Cisco) > la herramienta de actualización JTAPI.Figura 2: Abra la herramienta de actualización JTAPI

	-	Windows Update					Siz	ze: 620 KB
		HP Information Center	•	ant			At	tributes: (normal)
	1	Programs	۲		Accessories Administrative Tools		+	
rver		Documents	•		Cisco CallManager 3.3		•	
	-	Settings	•	• •	Microsoft SQL Server DC Directory Administrator		•	
		Search	+		Cisco		•	1
0 Se	2	Help			Cisco CRA Administrator		► 4	Application Administrator Cisco CRA Editor
Ř		Run	q	-	Cisco CRA Historical Repo	ts 🕨	•	Component Developer's Gui
N S					×			🧧 JTAPI Update Tool
Nopu	2	Log Off administrator					1	License Update Utility
					•	1	ų	🧊 Uninstall Cisco CRA Administra
13		Shut Down					1	谢 Uninstall CRA Language Pack
	🙀 Start 📙 🚮 🥔 🚾 🎭 📙 🖉 CRA Administration - Micr 🔯 C:\Pro 🥌 Workflow API Reference							

2. En la "recepción la ventana del cliente JTAPI al Asisitente de la actualización", hace clic al lado de procede con el Asisitente (cuadro 3). Figura 3: Recepción al Asisitente de la actualización del cliente JTAPI

Cisco AVVID	Welcome to the JTAPI Client Update Wizard				
and Integrated Data	This wizard will guide you through updating the JTAPI Client so that it matches the CallManager server's JTAPI Client.				
Cisco IP					
Telephony					
Applications					
Server					
QuickBuilder					
For Quick and Easy Cisco IP Telephony Applications Server Setup	k}				
CISCO SYSTEMS					
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext E <u>x</u> it				

3. Esta ventana muestra las versiones del software del cliente JTAPI que es utilizado por el

servidor CRA y el Cisco CallManager.**Nota:** Si las versiones visualizadas son lo mismo, haga clic la **salida.Figura 4: Actualización JTAPI no requerida**

Cisco AVVID Architecture for Voice, Video	JTAPI Update Not Required					
and Integrated Data	The JTAPI Client Update Wizard does not need to perform any action to maintain compatibility with your CallManager system.					
Cisco IP	Click Next to update JTAPI on the Agent Desktop Client install or, $\underline{E} xit$ to leave the JTAPI Client Update Wizard					
Applications						
Server QuickPuildor						
For Quick and Easy						
Cisco IP Telephony Applications Server Setup	Discovered JTAPI Versions					
	CRA Version 1.4(3.12)	CallManager Version 1.4(3.12)				
CISCO SYSTEMS	☑ Update JTAPI for Agent Desktop clients					
	< <u>B</u> ack	<u>N</u> ext E <u>x</u> it				

- 4. Si las versiones son diferentes, asegúrese de que la **actualización JTAPI para la opción de clientes del escritorio del agente** esté marcada.
- 5. Haga clic en Next (Siguiente). Una ventana se abre que indica que el JTAPI ha acabado con las actualizaciones.
- 6. Salida del tecleo.
- 7. Recomience el motor CRA para que la actualización tome el efecto por cualquiera de estos métodos:Elija el System (Sistema) > Engine (Motor) del menú de Administración del CRA.Haga clic el motor de la parada.Cuando el motor CRA ha parado, haga clic el motor del comienzo.orRecomience el motor CRA de la ventana de Windows Services (Servicios de Windows).Seleccione el Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios).
- 8. Termine una sesión y entonces en todos los agentes para tener la información JTAPI más reciente del _Config \ escritorio \ Agentins \ JTAPI shared location (Ubicación compartida de JTAPI) de c:\ProgramFile\CISCO\Desktop.

Nota: En el servidor CRS, si usted recibe el mensaje de error la utilidad de la actualización no puede conectar con el LDAP. Marque por favor la conexión al LDAP y vuelva a efectuar la utilidad de la actualización, usted necesitan marcar el Orden de vinculación de los NIC en su servidor de IPCC Express. A menos que usted utilice la supervisión SPAN-basada, usted debe hacer solamente un NIC habilitar. En las configuraciones de la red Windows donde usted selecciona el Orden de vinculación, aseegurese este NIC activo se enumera primero. Si usted cambia el Orden de vinculación NIC, después de que usted recomience el servidor usted debe funcionar con de nuevo el **archivo PostInstall.exe** localizado en C:\Program Files\Desktop\Bin.

Información Relacionada

- Cisco IPCC Express Edition -- Puesta al día del cliente JTAPI
- Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express
- <u>Soporte Técnico Cisco Systems</u>