Verwendung des JTAPI Update Tool mit Cisco IPCC Express

Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Konventionen Problem Lösung Zugehörige Informationen

Einführung

In diesem Dokument wird erläutert, wie die Version des Java Telefony API (JTAPI)-Clients aktualisiert wird, der für die Kommunikation zwischen einem Cisco CallManager-, Customer Response Solutions (CRS)-Server und Cisco Agent Desktop innerhalb von Cisco IP Contact Center (IPCC) Express verwendet wird. Vor IPCC Express Version 3.03a muss jeder Mitarbeiter eine Verbindung zum Cisco CallManager herstellen, das JTAPI-Plug-in lokal auf den Desktop herunterladen und anschließend das Upgrade ausführen. Bei CRS Version 3.03a und höher wird ein JTAPI Update-Tool bereitgestellt, das vom CRS Server ausgeführt wird und alle Agenten-Desktops aktualisiert.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS-Administration

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco IPCC Express Version 3.1 und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter <u>Cisco Technical Tips</u> <u>Conventions</u> (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Problem

Wenn in einer Cisco CRS-Umgebung Änderungen am Cisco CallManager vorgenommen werden (z. B. die Anwendung von Service Pack(en) oder Engineering Specials), muss überprüft werden, ob die Version des JTAPI-Clients sowohl auf dem CRS-Server als auch auf dem Cisco CallManager identisch ist. Wenn sich die JTAPI-Clients unterscheiden, können mehrere Probleme auftreten. Typische Probleme sind abgebrochene Anrufe, der Agentenstatus ist falsch, oder Agenten können sich nicht anmelden.

Hinweis: Führen Sie den Befehl **jview** sowohl auf dem Cisco CallManager als auch auf dem CRS Server aus, um die JTAPI-Client-Version zu ermitteln.

Abbildung 1: JTAPI-Client-Version



Lösung

Mit dem JTAPI Client Update Tool können Sie den JTAPI-Client auf dem Cisco Customer Response Applications (CRA)-Server und dem Cisco Agent Desktop auf die gleiche JTAPI-Client-Version aktualisieren, die auch von Cisco CallManager verwendet wird.

Gehen Sie wie folgt vor, um die JTAPI-Version des Agenten-Desktops für alle Agenten gleichzeitig zu aktualisieren:

1. Wählen Sie auf dem CRA-Server Start > Programme > Cisco CRA Administrator > JTAPI Update Tool aus.Abbildung 2: JTAPI-Aktualisierungstool öffnen

	-	Windows Update					Siz	ze: 620 KB
		HP Information Center	•	ant			At	tributes: (normal)
	1	Programs	۲		Accessories Administrative Tools		+	
0 Server		Documents	•		Cisco CallManager 3.3		•	
	-	Settings	•	• •	Microsoft SQL Server DC Directory Administrator		•	
		Search	+		Cisco		•	1
	2	Help			Cisco CRA Administrator		► 4	Application Administrator Cisco CRA Editor
Ř	7	Run	(-	Cisco CRA Historical Repo	ts 🔸	•	Component Developer's Gui
N S					×			🧧 JTAPI Update Tool
8	æ.	Log Off administrator					1	License Update Utility
12					•	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. Klicken Sie im Fenster "Welcome to the JTAPI Client Update Wizard" (Willkommen beim Assistenten zur Aktualisierung des JTAPI-Clients) auf **Next (Weiter)**, um mit dem Assistenten fortzufahren (<u>Abbildung 3</u>). Abbildung 3: Willkommen beim JTAPI Client Update Wizard

Cisco AVVID Architecture for Voice, Video	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	ß					
Cisco Systems						
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext E <u>x</u> it					

3. Dieses Fenster zeigt die Versionen der JTAPI Client-Software, die vom CRA-Server und

Cisco CallManager verwendet wird.**Hinweis:** Wenn die angezeigten Versionen identisch sind, klicken Sie auf **Beenden**.**Abbildung 4: JTAPI-Aktualisierung nicht erforderlich**

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 Telephony	Click Next to update JTAPI on the Agent Desktop Client install or, $\underline{E} xit$ to leave the JTAPI Client Update Wizard						
Applications							
QuickBuilder							
For Quick and Easy Cisco IP Telephony Applications Server Setup	Discovered JTAPI Versions						
	CRA Version CallManager Version 1.4(3.12) 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. Wenn sich die Versionen unterscheiden, stellen Sie sicher, dass die Option **JTAPI für Agent Desktop-Clients aktualisieren** aktiviert ist.
- 5. Klicken Sie auf **Weiter**. Es wird ein Fenster geöffnet, das anzeigt, dass JTAPI die Aktualisierungen abgeschlossen hat.
- 6. Klicken Sie auf Beenden.
- 7. Starten Sie die CRA-Engine neu, damit die Aktualisierung mit einer der folgenden Methoden wirksam wird:Wählen Sie System > Engine im CRA-Administrationsmenü aus.Klicken Sie auf Engine anhalten.Wenn die CRA-Engine angehalten wurde, klicken Sie auf Start Engine.oderStarten Sie das CRA-Modul im Fenster Windows-Dienste neu.Wählen Sie Start > Programme > Verwaltung > Dienste aus.
- 8. Melden Sie sich ab und dann bei allen Agenten an, um die neuesten JTAPI-Informationen vom c:\ProgramFile\CISCO\Desktop_Config\Desktop\Agentins\JTAPI freigegebenen Speicherort zu erhalten.

Hinweis: Wenn Sie auf dem CRS-Server die Fehlermeldung erhalten, kann das Update-Dienstprogramm keine Verbindung zum LDAP herstellen. Bitte überprüfen Sie die Verbindung mit LDAP und starten Sie das Update-Utility erneut. Sie müssen die Bindungsreihenfolge der NICs auf Ihrem IPCC Express-Server überprüfen. Sofern Sie die SPAN-basierte Überwachung nicht verwenden, sollte nur eine Netzwerkkarte aktiviert sein. Stellen Sie in den Windows-Netzwerkeinstellungen, in denen Sie die Bindungsreihenfolge auswählen, sicher, dass diese aktive Netzwerkkarte zuerst aufgeführt wird. Wenn Sie die NIC-Bindungsreihenfolge ändern, müssen Sie nach dem Neustart des Servers die Datei **PostInstall.exe** erneut unter c:\Program Files\Desktop\Bin ausführen.

Zugehörige Informationen

- <u>Cisco IPCC Express Edition Aktualisieren des JTAPI-Clients</u>
- <u>Cisco IPCC Express Support Checkliste</u>
- <u>Technischer Support Cisco Systems</u>