# 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 <u>Cisco Technical Tips Conventions</u> for more information on document conventions.



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:

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

	-	Windows Update					Si	ze: 620 KB
		HP Information Center	•	ant			A	ttributes: (normal)
	<b>.</b>	Programs	•		Accessories Administrative Tools		+	
		Documents	+ (		Cisco CallManager 3.3		•	
	-	Settings			Microsoft SQL Server DC Directory Administrato	or	•	
00 Serve		Search	• (		Cisco		•	1
	2	Help	(		Cisco CRA Administrator Cisco JTAPI Cisco CRA Historical Report X		► (	<ul> <li>Application Administrator</li> <li>Cisco CRA Editor</li> </ul>
s 20(	<u>.</u>	Run	(	(		rts	•	🕙 Component Developer's Guile 🊰 JTAPI Update Tool
Mob	2	Log Off administrator	]				1	License Update Utility Upinstall Cisco CRA Administration
Nin W		Shut Down			<u>µ</u>		-1	Uninstall CRA Language Pack
	Start	] 🗹 🥔 🔽 🎭  ] 🧧	CR	A A	dministration - Micr	]C:\	Prc,	Workflow API Reference

2. 在"欢迎到JTAPI Client Update向导"窗口,请点击**在旁边**继续进行向导(<u>图3)</u>。**图 3:欢迎到** Update向导的JTAPI Client

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	<b>I</b> ⊰				
CISCO SYSTEMS					
	< Back Next Exit				

3. 此<u>窗口</u>表示的JTAPI Client软件的版本由CRA服务器和Cisco CallManager使用。**Note:** 如果显示的版本是相同的,请点击**退出。图 4:没需要的JTAPI更新** 

Cisco AVVID Architecture for Voice, Video	JTAPI Update Not Required					
	maintain compatibility with your CallManager system.					
Cisco IP Telephony Applications Server	Click Next to update JTAPI on the Agent Desktop Client install or, <u>E</u> xit to leave the JTAPI Client Update Wizard					
QuickBuilder						
For Quick and Easy Cisco IP Telephony Applications Server Setup	Discovered JTAPI Versions					
CISCO SYSTEMS	1.4(3.12)	1.4(3.12)				
	Update JTAPI for Agent Desktop clients					
	< <u>B</u> ack	<u>N</u> ext E <u>x</u> it				

- 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。表明的窗口打开JTAPI完成了与更新。
- 6. 点击**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
- <u>Cisco IPCC Express支持清单</u>
- <u>Technical Support Cisco Systems</u>