

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 Telephony 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 [Cisco Technical Tips Conventions](#) (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



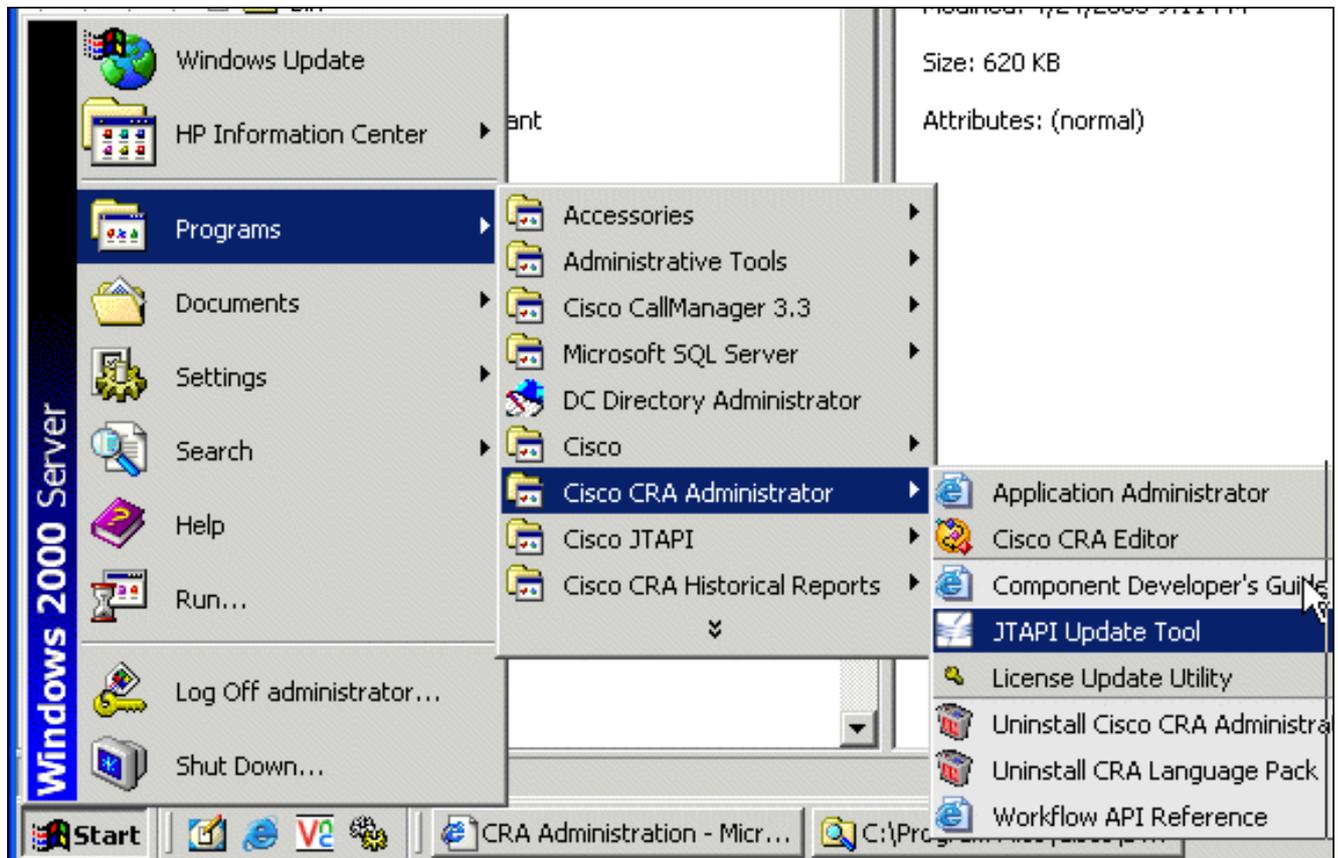
```
C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

Lösung

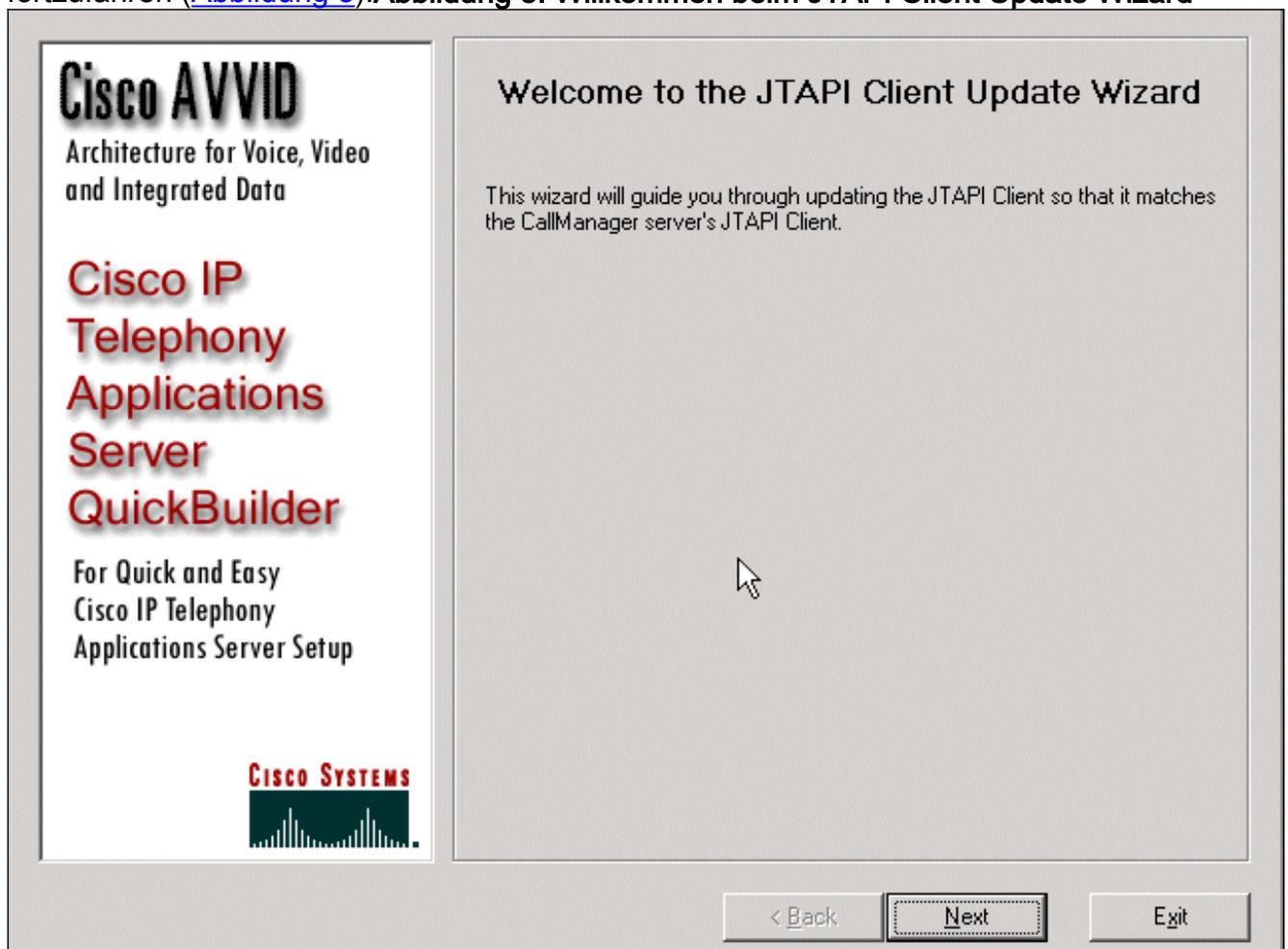
Mit dem JTAPI Client Update Tool können Sie den JTAPI-Client auf dem Cisco Customer Response Applications (CRA)-Server und dem Cisco Agent Desktop auf die gleiche JTAPI-Client-Version aktualisieren, die auch von Cisco CallManager verwendet wird.

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**

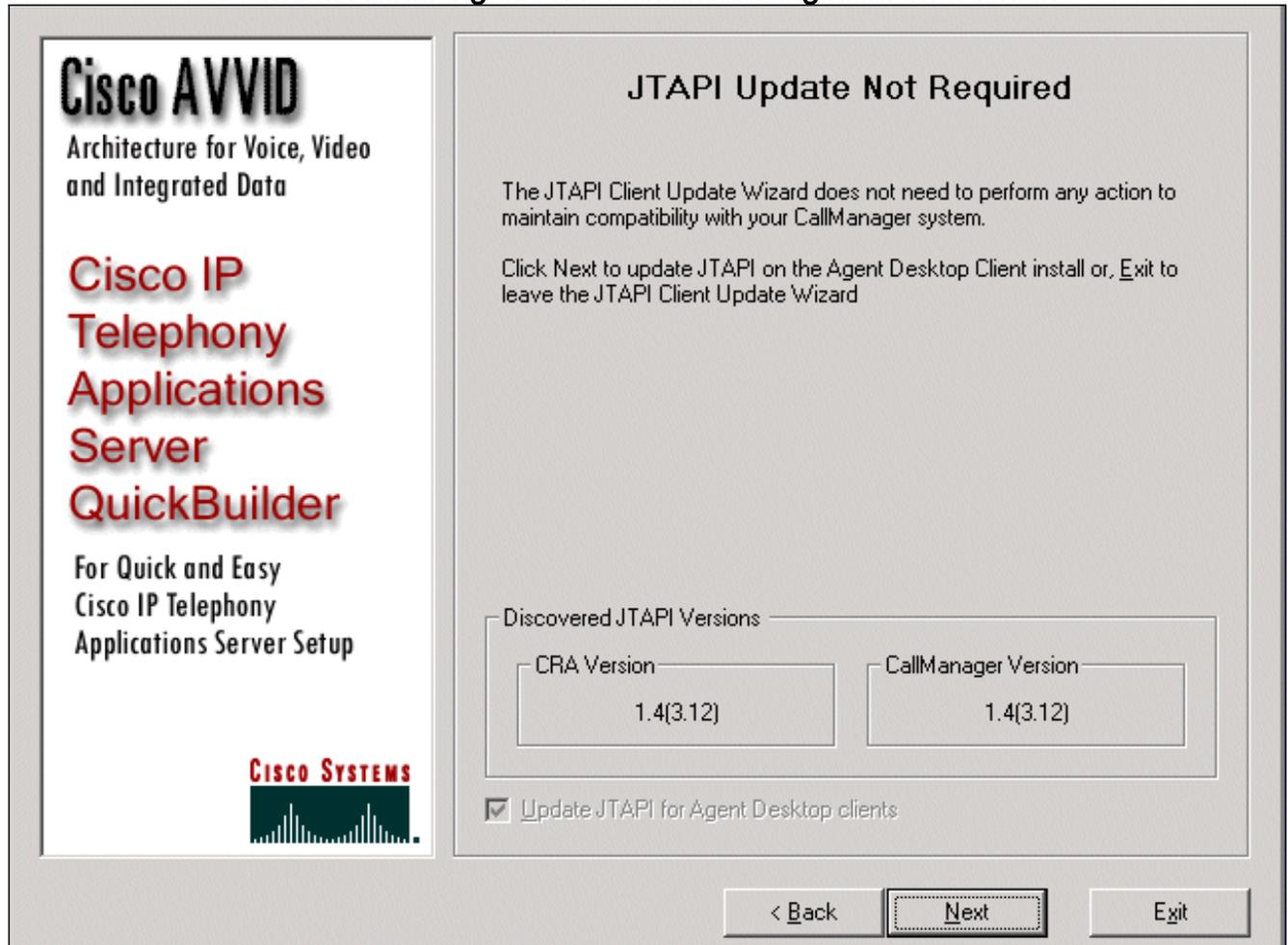


2. Klicken Sie im Fenster "Welcome to the JTAPI Client Update Wizard" (Willkommen beim Assistenten zur Aktualisierung des JTAPI-Clients) auf **Next (Weiter)**, um mit dem Assistenten fortzufahren ([Abbildung 3](#)). **Abbildung 3: Willkommen beim JTAPI Client Update Wizard**



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**



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**. oder Starten 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

- [Cisco IPCC Express Edition - Aktualisieren des JTAPI-Clients](#)
- [Cisco IPCC Express Support Checkliste](#)
- [Technischer Support - Cisco Systems](#)