

Cisco IPCC Express で Cisco IPCC Express を使用する方法

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 内で Cisco CallManager、Customer Response Solutions (CRS) サーバ、および Cisco Agent Desktop 間の通信に使用される Java Telephony API (JTAPI) クライアントを更新する方法について説明します。IPCC バージョン 3.03a 以前では、各エージェントが Cisco CallManager に接続し、デスクトップに JTAPI プラグインをローカルにダウンロードして、アップグレードを実行する必要があります。CRS バージョン 3.03a 以降では、すべてのエージェント デスクトップを更新する CRS サーバから実行される JTAPI アップデート ツールが提供されます。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS 管理

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco Cisco Unified Contact Center Express バージョン 3.1 および それ 以降です。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

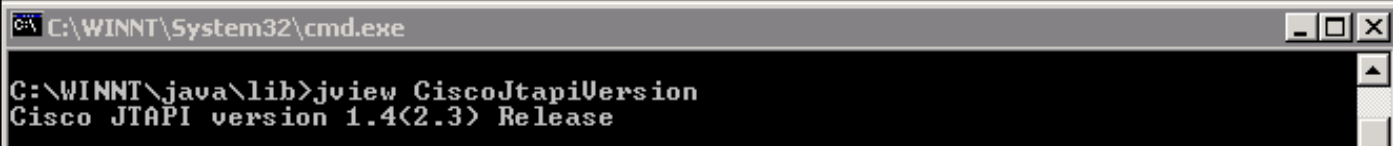
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

Cisco CRS 環境では、行う Cisco CallManager への変更が (サービスパックまたはエンジニアリング スペシャルのアプリケーションのような) あれば、CRS サーバおよび Cisco CallManager 両方の JTAPI クライアントのバージョンが同じであることを確認することは必要です。JTAPI クライアントが異なっている場合、複数の問題は起こることができません。典型的な問題は廃棄されたコールです、エージェントの状態は間違っています、またはエージェントはログインできません。

注: JTAPI クライアントバージョンを判別するために Cisco CallManager および CRS サーバ両方の `jview` コマンドを実行して下さい。

図 1 : JTAPI クライアントバージョン



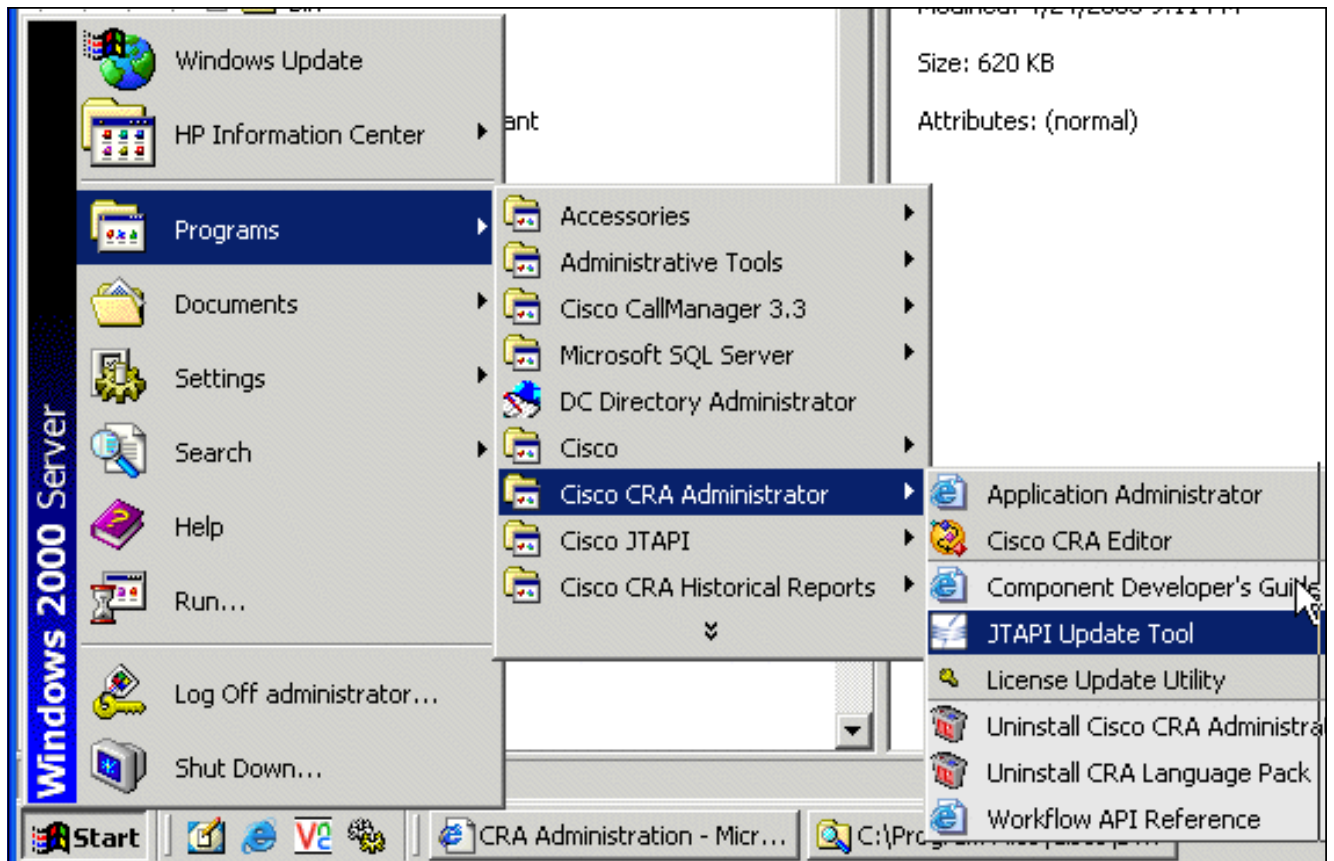
```
C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

解決策

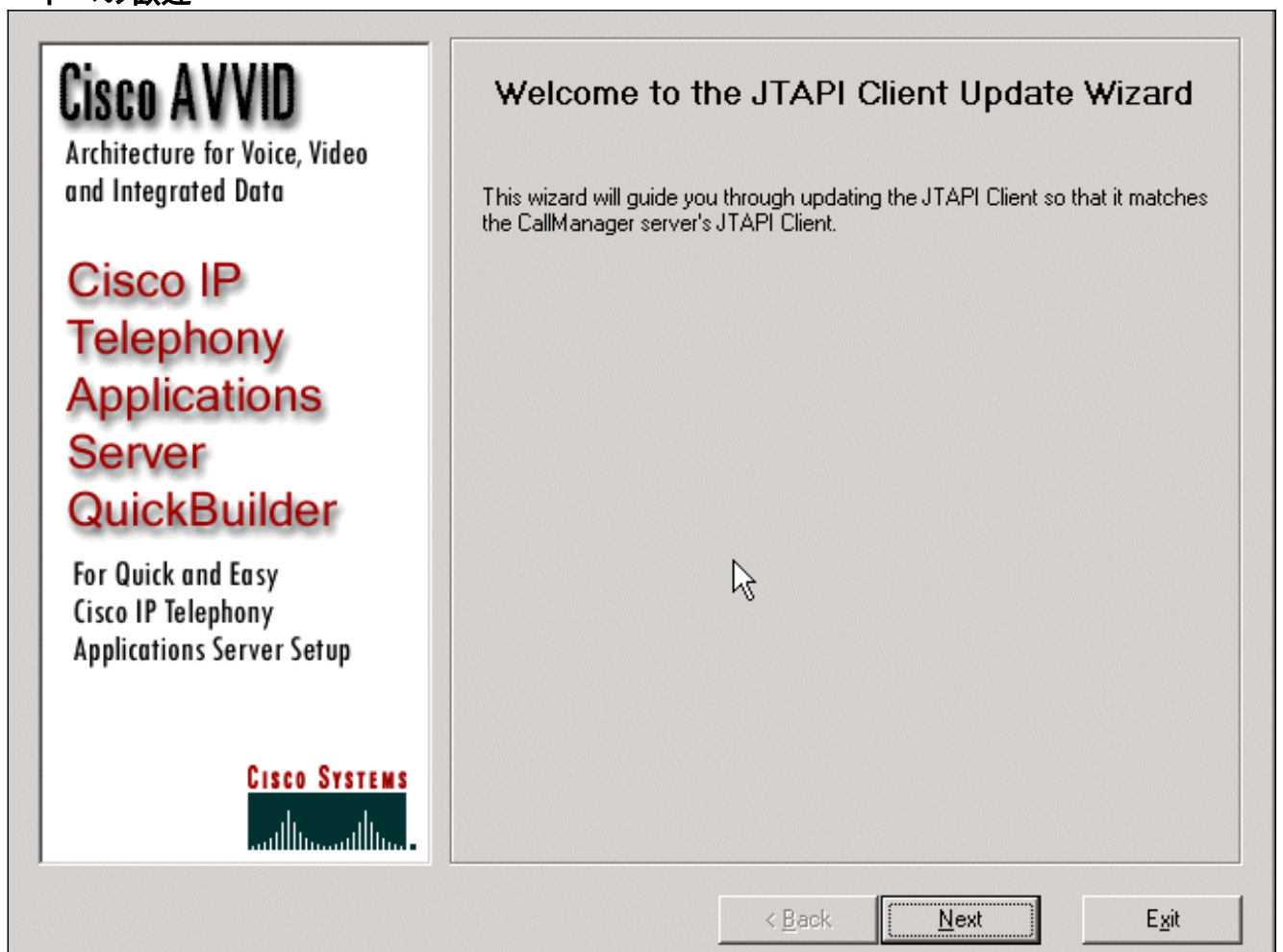
JTAPI クライアントアップデート ツールは Cisco CallManager によって使用される同じ JTAPI クライアントバージョンに Cisco カスタマ応答アプリケーション (CRA) サーバの JTAPI クライアントおよび Cisco Agent Desktop をアップデートすることを可能にします。

すべてのエージェントのためのエージェントデスクトップ JTAPI バージョンをすぐにアップグレードするためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CRA サーバで、> Cisco CRA 管理者 > JTAPI アップデートツール 『Start > Programs』 を選択して下さい。図 2 : JTAPI アップデートツールを開いて下さい

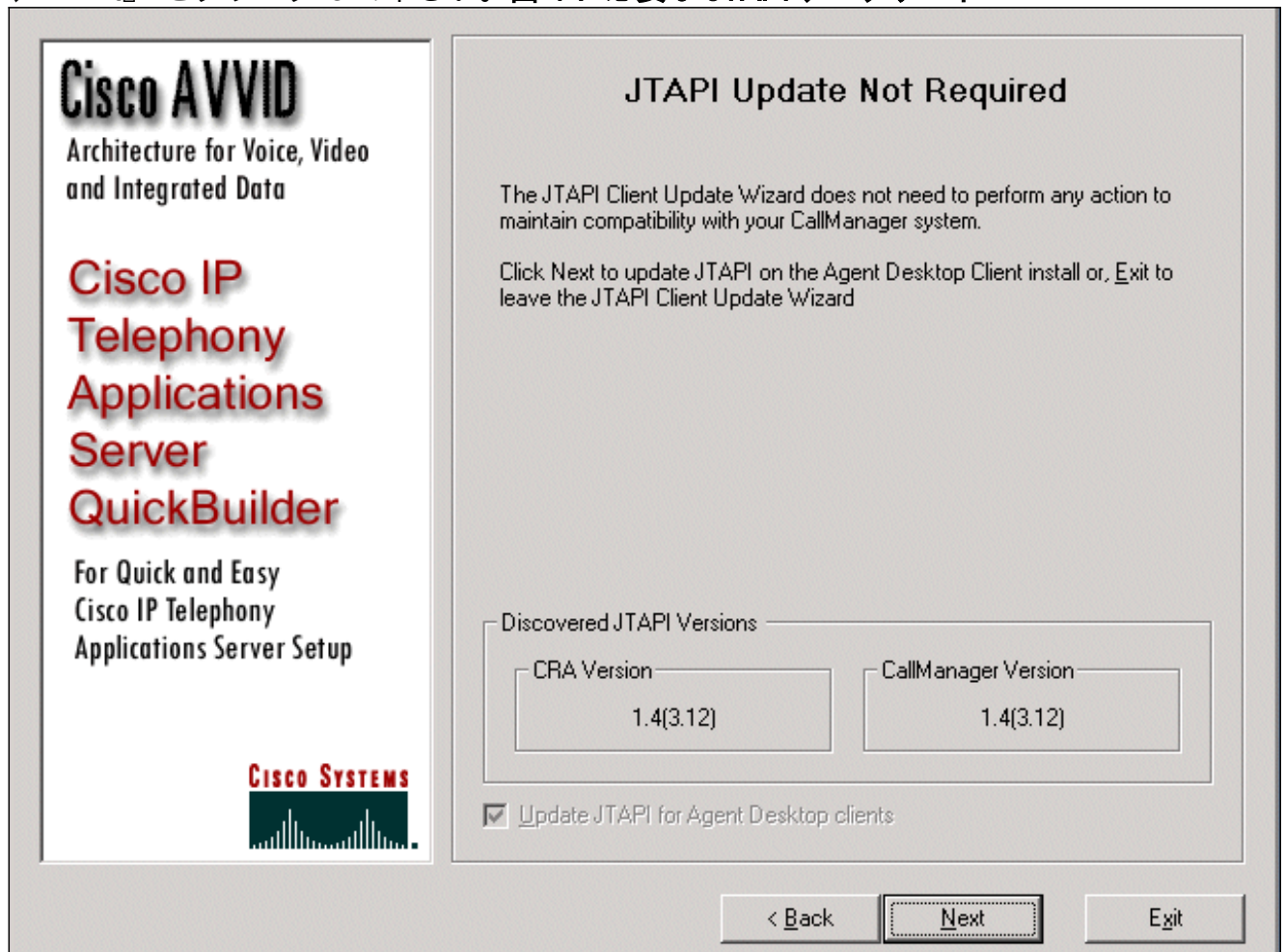


2. 「JTAPI クライアントアップデート ウィザードへの歓迎」はウィザード (3) 図をウィンドウで、の隣で続行しますクリックします。図 3 : JTAPI クライアントアップデート ウィザードへの歓迎



3. このウィンドウは Cisco CRA サーバおよび CallManager によって使用する JTAPI クライア

ントソフトウェアのバージョンを表示します。注: 表示されるバージョンが同じである場合、『Exit』をクリックして下さい。図 4: 必要な JTAPI アップデート



- バージョンが異なっている場合、Agent Desktop クライアント オプションのためのアップデート JTAPI がチェックされるようにして下さい。
- [Next] をクリックします。示す JTAPI は更新と終わったことをウィンドウは開きます。
- 『Exit』 をクリックして下さい。
- これらのメソッドのどちらか実施されるためにアップデートのための CRA エンジンを再起動して下さい:CRA Administration メニューから System > Engine の順に選択して下さい。『Stop Engine』 をクリックして下さい。CRA エンジンが停止したら、『Start Engine』 をクリックして下さい。またはWindows Services ウィンドウからの CRA エンジンを再起動して下さい。[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] を選択します。
- それから c:\ProgramFile\CISCO\Desktop _Config \ Agentins \ JTAPI 共有の場所からの最新の JTAPI 情報を持つためにすべてのエージェントでログオフすれば。

注: CRS サーバで、エラー メッセージを受け取れば LDAP LDAP、Cisco Unified Contact Center Express サーバの NIC のバインディングの順序をチェックする必要があります。スパンベースのモニタリングを使用しなければ、1 NIC だけ有効にしてもらうはずで。バインディングの順序を選択する Windows ネットワーク設定ではこのアクティブ NIC を最初にリストされていることを、確かめて下さい。NIC バインディングの順序を変更する場合、サーバを再起動した後 C:\Program Files\Desktop\Bin でもう一度見つけられる PostInstall.exe ファイルを実行して下さい

関連情報

- [Cisco IPCC Express版 --- JTAPI クライアントのアップデート](#)
- [Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)