

Niveaus van JTAPI Update Tool na upgrade naar CRS versie 3.1(3) SR1

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft een reden waarom het JTAPI (Telephony API) Update Tool niet werkt na een upgrade naar Cisco Customer Response Solutions (CRS) versie 3.1(3) SR1 en biedt een tijdelijke oplossing in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-omgeving.

Raadpleeg Cisco bug-ID [CSCed57155](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten) voor meer informatie over dit probleem.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS-S

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CRS-3.1(3) SR1
- Cisco CallManager versie 3.x

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

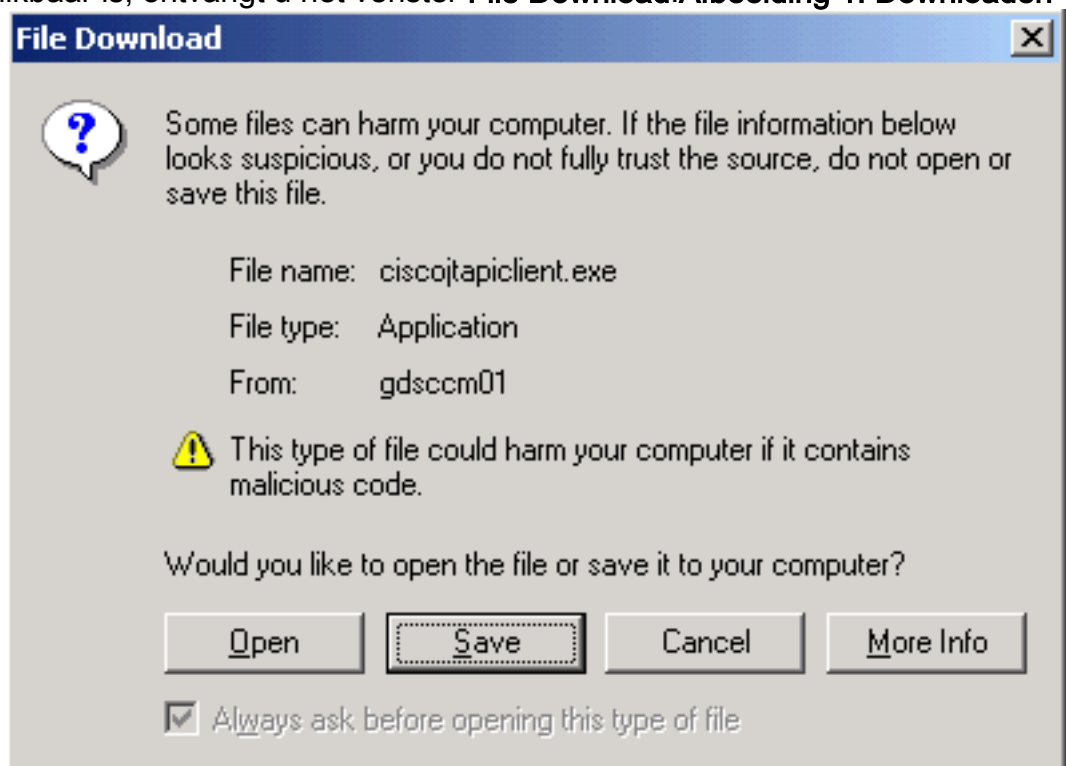
Probleem

Na een upgrade naar CRS 3.1(3) SR1 kunnen agents inloggen. Het JTAPI Update Tool mislukt. Dit probleem wordt met deze stappen weergegeven:

1. Controleer de CRS Server en CallManager elkaar kunnen **pingelen**.
2. Controleer of de JTAPI-client beschikbaar is op de uitgever.
3. Start Microsoft Internet Explorer en ga naar:

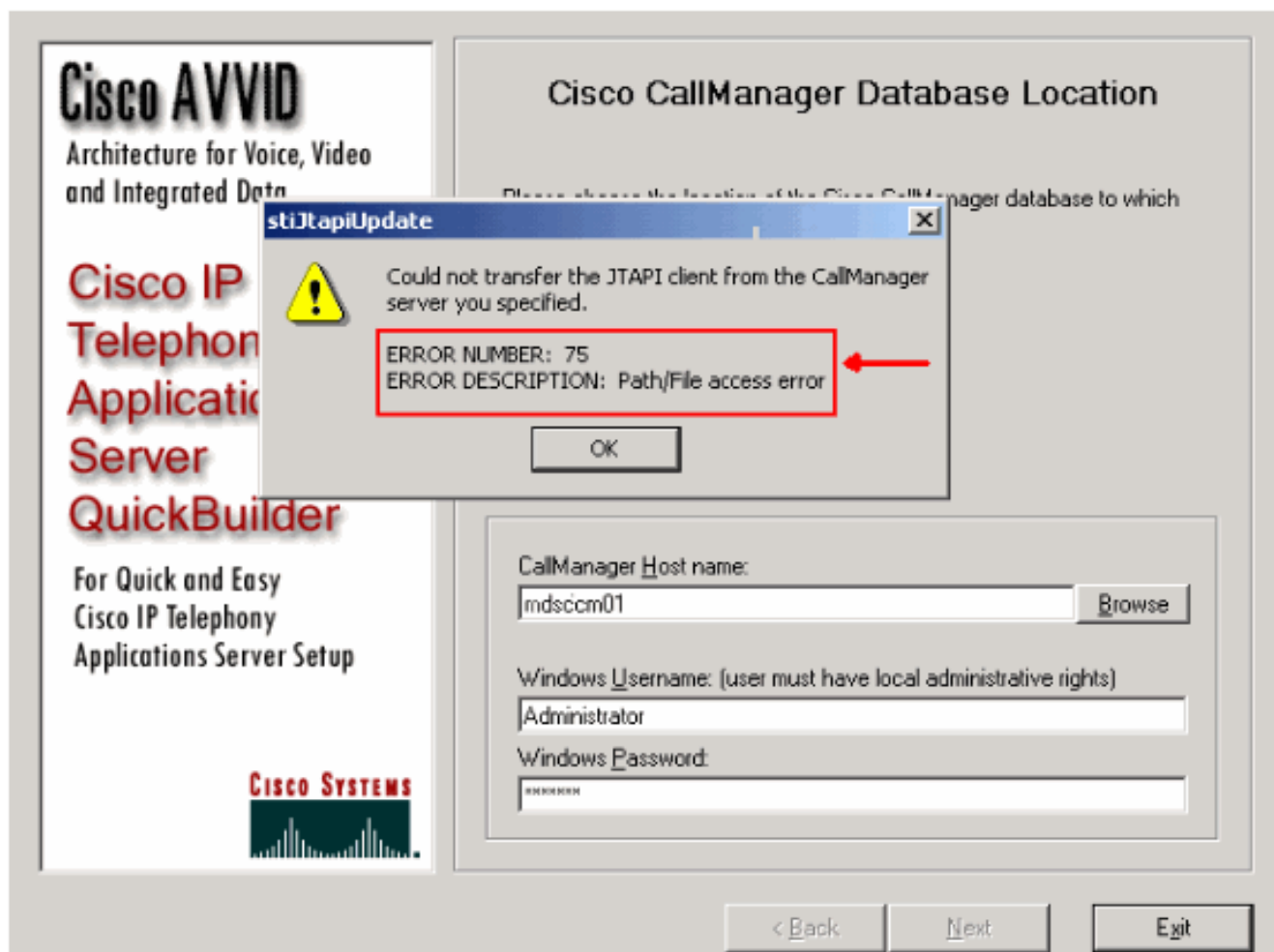
`http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe`

Als deze beschikbaar is, ontvangt u het venster **File Download**. **Afbeelding 1. Downloaden**



van bestanden

4. Klik op **Annuleren**.
5. Kies **Start > Cisco CRA-beheerder > JTAPI-update**. Het venster Welcome to the JTAPI Client Update Wizard verschijnt.
6. Klik op **Volgende**. Het venster Cisco CallManager Database Locatie verschijnt.
7. Voer de CallManager host-naam, Windows-gebruikersnaam en wachtwoord in.
8. Klik op **Volgende**. Deze fout verschijnt. **Afbeelding 2-Path/File Access-fout**



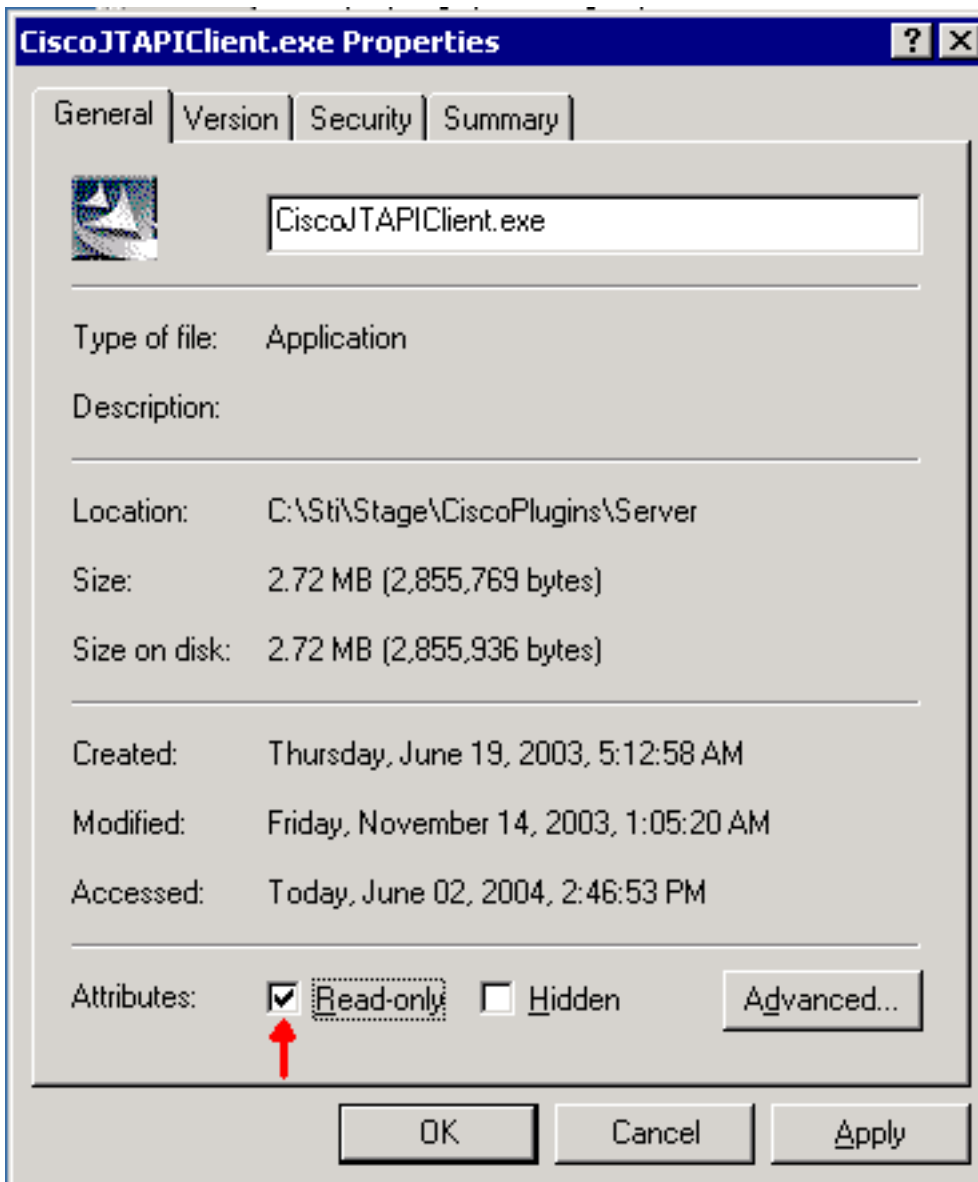
Dit is de output van de foutmelding:

```
Could not transfer the JTAPI client from the Callmanager
server you specified.
ERROR NUMBER: 75
ERROR DESCRIPTION: Path/File access error
```

Oplossing

Deze foutmelding is het gevolg van een probleem met de bestandstoegang van Cisco **JtapiClient.exe**, dat standaard in de C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server directory on the CRS server staat. In CRS versie 3.1(3) SR1 **wordt** deze ingesteld op **alleen lezen** waardoor het **JTAPI Update Tool** niet het bestaande `cisco JtapiClient.exe` kan vervangen door het nieuwe.

Afbeelding 3, eigenschappen van Cisco JTAPIClient.exe



Voltooi deze stappen om aan dit probleem te werken:

1. Wis `c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe`.
2. Start het **JTAPI Update Tool**. [Hoe wordt de JTAP Update Tool met Cisco IPCC Express gedetailleerd in de procedure gebruikt.](#)

[Gerelateerde informatie](#)

- [Hoe gebruikt u de JTAP Update Tool met Cisco IPCC Express](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)