# ىلإ ةيقرتلا دعب JTAPI ثيدحت ةادأ لشفي CRS (ادصإلا 3.1(3) SR1

## المحتويات

<u>المقدمة</u> <u>المتطلبات الأساسية</u> <u>المكونات المستخدمة</u> <u>الاصطلاحات</u> <u>الحل</u> <u>الحل</u> معلومات ذات صلة

## <u>المقدمة</u>

يصف هذا المستند أحد الأسباب التي تؤدي إلى فشل أداة تحديث واجهة برمجة التطبيقات (JTAPI) الهاتفية بعد الترقية إلى الإصدار SR1 (3)3.1 من Cisco لحلول إستجابة العملاء (CRS) ويقدم حلا بديلا في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

راجع معرف تصحيح الأخطاء من Cisco <u>CSCed57155 (العملاء المسجلون</u> فقط) للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه المشكلة.

## <u>المتطلبات الأساسية</u>

#### <u>المتطلبات</u>

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
  - Cisco CRS •

### <u>المكونات المستخدمة</u>

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CRS 3.1(3) SR1 •
- Cisco CallManager، الإصدار x.3

```
تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة
المُستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي
أمر.
```

#### <u>الاصطلاحات</u>

راجع <u>اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.</u>

## <u>المشكلة</u>

بعد الترقية إلى SR1 (3) SR3، يمكن للعملاء تسجيل الدخول. ومع ذلك، فإن أداة تحديث JTAPI تفشل. تظهر هذه المشكلة مع الخطوات التالية:

. تحقق من إمكانية <b>اتصال</b> خادم CRS و CallManager ببعضهما البعض.
. تحقق من توفر عميل JTAPI على Publisher.
. قم بتَشغيل Microsoft Internet Explorer وانتقل إلى:
http:// <callmanager name="" publisher="">/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe</callmanager>
إذا كان متوفرا، فيجب عليك تلقي نافذة <b>تنزيل الملف</b> . <b>شكل 1—تنزيل الملف</b>
File Download
Some files can harm your computer. If the file information below looks suspicious, or you do not fully trust the source, do not open or save this file.
File name: ciscojtapiclient.exe
File type: Application
Erem: adecem01
From. gasecmon
This type of file could harm your computer if it contains malicious code.
Would you like to open the file or save it to your computer?
<u>Open</u> <u>Save</u> Cancel <u>M</u> ore Info
Always ask before opening this type of file
<u> </u>

- 4. إنقر فوق **إلغاء الأمر**.
- 5. أختر **بدء>Cisco CRA Administrator>أداة تحديث JTAPI**. تظهر نافذة "معالج تحديث عميل JTAPI".
  - 6. انقر فوق **Next (التالي)**. يظهر نافذة موقع قاعدة بيانات Cisco CallManager.
    - 7. أدخل اسم مضيف CallManager واسم مستخدم Windows وكلمة المرور.
  - 8. انقر فوق Next (التالي). يظهر هذا الخطأ.**شكل 2-خطأ في الوصول إلى المسار/الملف**

Cisco AVVID Architecture for Voice, Video and Integrated Data stiJtapiUpdate	Cisco CallManager Database Location
Cisco IP Telephon Application Server QuickBuilder For Quick and Easy Cisco IP Telephony Applications Server Setup	not transfer the JTAPI client from the CallManager r you specified. R NUMBER: 75 R DESCRIPTION: Path/File access error OK CallManager Host name: mdsccm01 Browse Windows Lisername: (user must have local administrative rights) Administrator Windows Password:
	< Back. Next Exit
	هذا هو مخرج رسالة الخطأ: Could not transfer the JTAPI client from the Callmanager server you specified. ERROR NUMBER: 75 ERROR DESCRIPTION: Path/File access error

## <u>الحل</u>

ترجع رسالة الخطأ هذه إلى مشكلة في الوصول إلى الملف مع CiscoJtapiClient.exe، والتي يتم وضعها بشكل افتراضي في الدليل C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server على خادم CRS. في CRS الإصدار 3). تعيينه على **القراءة فقط** مما يمنع **أداة تحديث JTAPI** من إستبدال الأداة الموجودة ciscoJtapiClient.exe بالأخرى الجديدة.

شكل 3—خصائص CiscoJTAPIClient.exe

CiscoJTAPIClie	nt.exe Properties 🛛 🛛 🗙
General Versi	ion Security Summary
	CiscoJTAPIClient.exe
Type of file:	Application
Description:	
Location:	C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server
Size:	2.72 MB (2,855,769 bytes)
Size on disk:	2.72 MB (2,855,936 bytes)
Created:	Thursday, June 19, 2003, 5:12:58 AM
Modified:	Friday, November 14, 2003, 1:05:20 AM
Accessed:	Today, June 02, 2004, 2:46:53 PM
Attributes:	<mark>▼ Read-only □ H</mark> idden <u>Ad</u> vanced
	OK Cancel <u>A</u> pply

أتمت هذا steps in order to عملت حول هذا مشكلة:

- 1. احذف Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe.
- 2. قم بتشغيل **أداة تحديث JTAPI**. ك<u>يفية إستخدام أداة تحديث JTAPI مع Cisco IPCC Express</u> تفاصيل الإجراء.

## <u>معلومات ذات صلة</u>

- كيفية إستخدام أداة تحديث JTAPI مع Cisco IPCC Express
  - الدعم التقني والمستندات Cisco Systems

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما