

ىلإ ةيقرتلا دعب JTAPI ثي دحت ةادأ لش في CRS 3.1(3) SR1 رادصإلإ

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

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 [CSCed57155](#) Cisco ([العملاء المسجلون](#) فقط) للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه المشكلة.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[المكونات المستخدمة](#)

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 المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

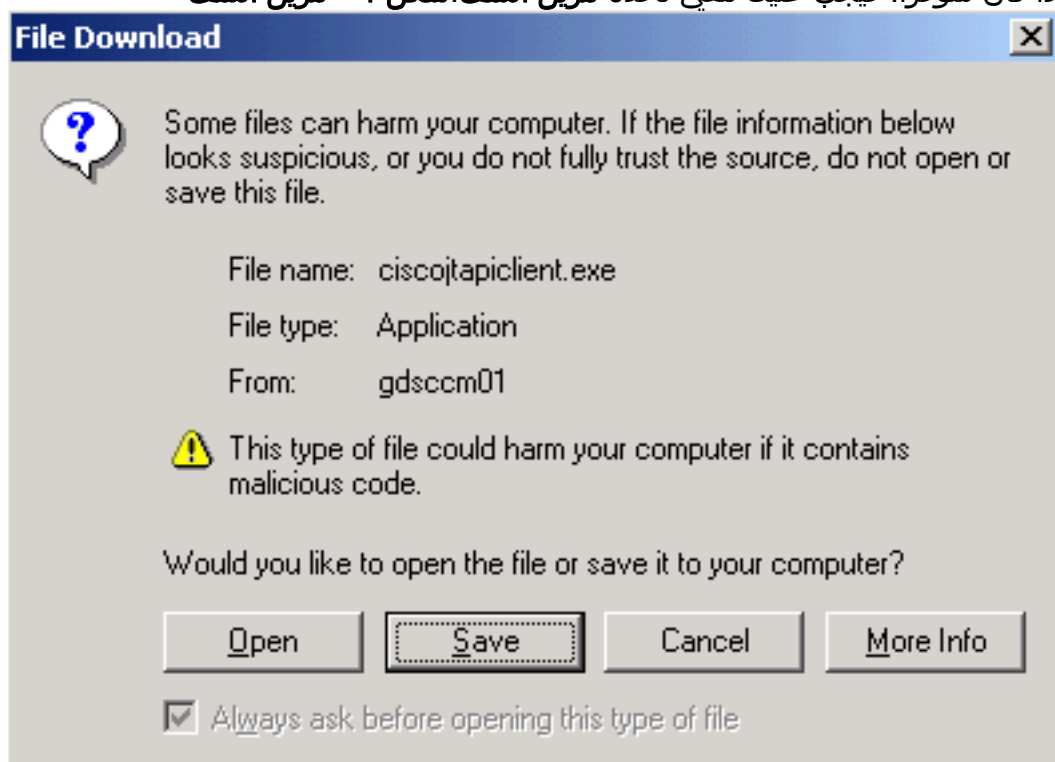
راجع اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

المشكلة

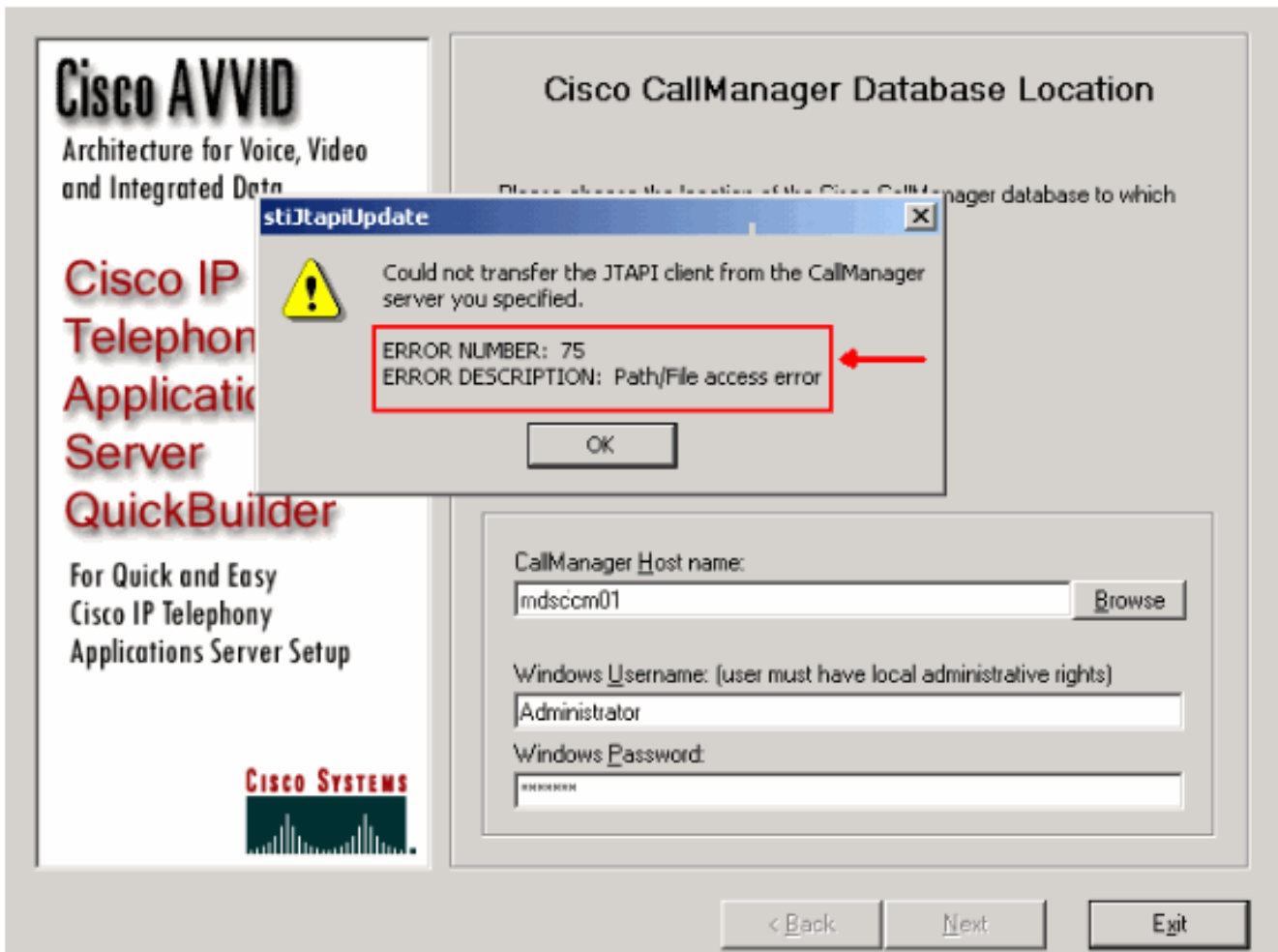
بعد الترقية إلى CRS 3.1(3) SR1، يمكن للعملاء تسجيل الدخول. ومع ذلك، فإن أداة تحديث JTAPI تفشل. تظهر هذه المشكلة مع الخطوات التالية:

1. تحقق من إمكانية اتصال خادم CRS و CallManager ببعضهما البعض.
2. تحقق من توفر عميل JTAPI على Publisher.
3. قم بتشغيل Microsoft Internet Explorer وانتقل إلى:
<http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe>

إذا كان متوفراً، فيجب عليك تلقي نافذة تنزيل الملف. شكل 1—تنزيل الملف



4. انقر فوق إلغاء الأمر.
5. أختَر 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



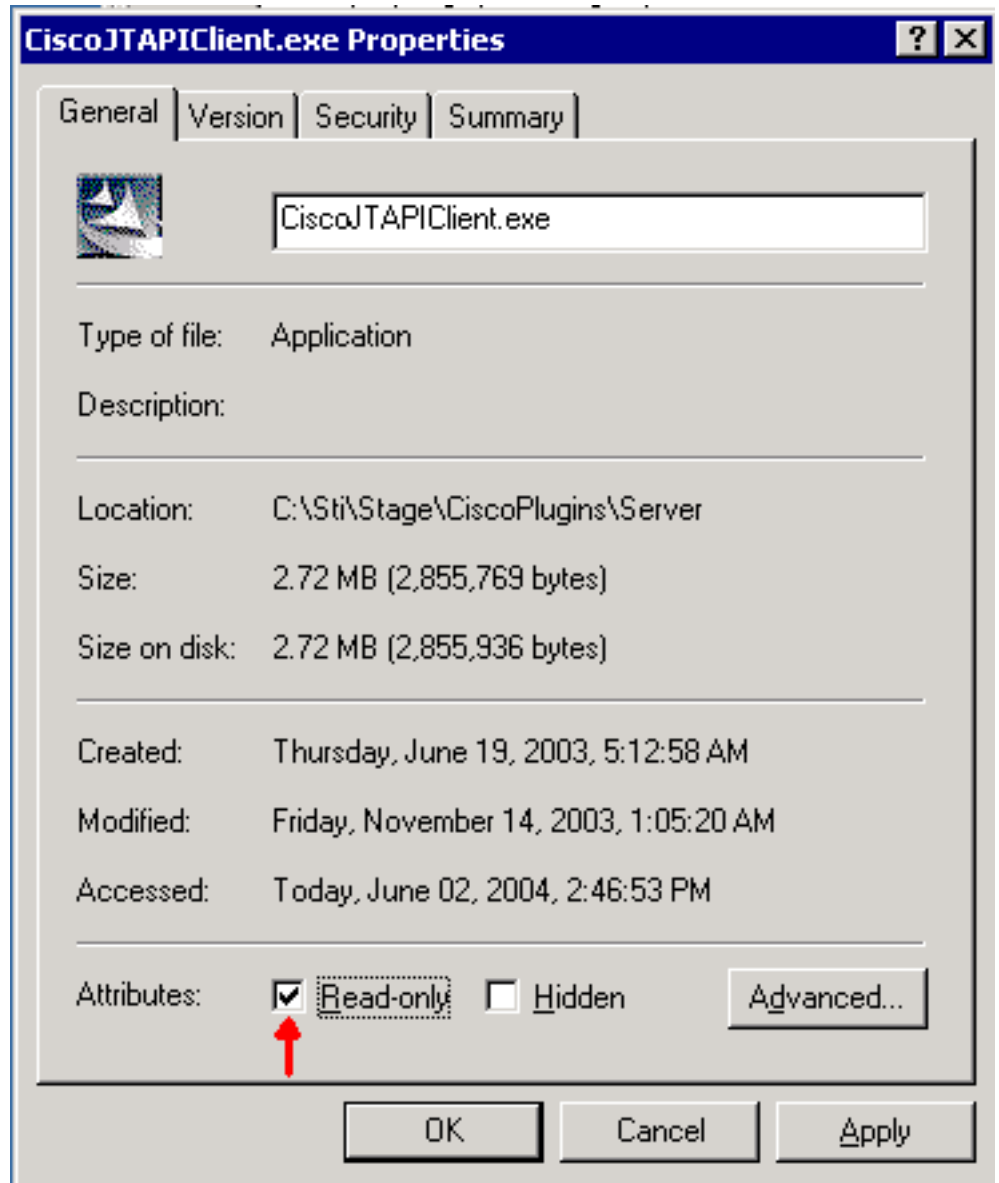
هذا هو مخرج رسالة الخطأ:

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

الحل

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 الإصدار 3.1(3) SR1، يتم تعيينه على القراءة فقط مما يمنع أداة تحديث JTAPI من إستبدال الأداة الموجودة **CiscoJtapiClient.exe** بالأخرى الجديدة.

شكل 3—خصائص CiscoJTAPIClient.exe



أتمت هذا steps in order to عملت حول هذا مشكلة:

1. احذف `c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe`.
2. قم بتشغيل أداة تحديث JTAPI. [كيفية استخدام أداة تحديث JTAPI مع Cisco IPCC Express](#) تفاصيل الإجراء.

[معلومات ذات صلة](#)

- [كيفية استخدام أداة تحديث JTAPI مع Cisco IPCC Express](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچ يف نيمدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبلاو
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچرئ. ةصاغل مهتغب
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىل إامئاد ةوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقدنع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارلا) يلصلأل يزيلچنل دن تسمل