JTAPI Update Tool schlägt nach dem Upgrade auf CRS Version 3.1(3) SR1 fehl

Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Konventionen Problem Lösung Zugehörige Informationen

Einführung

Dieses Dokument beschreibt einen Grund, warum das Update-Tool für die Telefonie-API (JTAPI) nach einem Upgrade auf Cisco Customer Response Solutions (CRS) Version 3.1(3) SR1 fehlschlägt und bietet eine Problemumgehung in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Express-Umgebung.

Weitere Informationen zu diesem Problem finden Sie unter Cisco Bug ID <u>CSCed57155</u> (nur <u>registrierte</u> Kunden).

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

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

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 <u>Cisco Technical Tips</u> <u>Conventions</u> (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Problem

Nach einem Upgrade auf CRS 3.1(3) SR1 können sich Kundendienstmitarbeiter anmelden. Das JTAPI Update Tool schlägt jedoch fehl. Dieses Problem tritt bei den folgenden Schritten auf:

- 1. Überprüfen Sie, ob der CRS Server und CallManager einander pingen können.
- 2. Überprüfen Sie, ob der JTAPI-Client auf dem Publisher verfügbar ist.
- 3. Führen Sie Microsoft Internet Explorer aus, und wechseln Sie zu: http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe Falls verfügbar, sollten Sie das Fenster Dateidownload erhalten.Abbildung 1: Datei-

File Down	load 🔀				
?	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				
	From: gdsccm01				
	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				

Download

- 4. Klicken Sie auf Abbrechen.
- 5. Wählen Sie **Start > Cisco CRA Administrator > JTAPI Update Tool aus**. Das Fenster Willkommen beim Assistenten zur Aktualisierung des JTAPI-Clients wird angezeigt.
- 6. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster Speicherort der Cisco CallManager-Datenbank wird angezeigt.
- 7. Geben Sie den CallManager-Hostnamen, den Windows-Benutzernamen und das Kennwort ein.
- 8. Klicken Sie auf Weiter. Dieser Fehler wird angezeigt. Abbildung 2: Fehler: Pfad/Dateizugriff

and Integrated Data stiJtapiUp	date	Discussion of the Control of the Control of the pager database to which
Cisco IP Telephon Applicatic Server QuickBuilder	Could not server yo ERROR NI ERROR DI	t transfer the JTAPI client from the CallManager ou specified. NUMBER: 75 DESCRIPTION: Path/File access error
Cisco IP Telephony Applications Server Setup	W S	mdsccm01 Browse Windows Username: (user must have local administrative rights) Administrator Administrator Windows Password: ******* ********
		< Back. Next Exit

Lösung

Diese Fehlermeldung ist auf ein Dateizugriffsproblem mit **CiscoJtapiClient.exe** zurückzuführen, das sich standardmäßig im Verzeichnis C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server directory on the CRS server befindet. In CRS Version 3.1(3) SR1 ist diese Einstellung auf **schreibgeschützt** festgelegt, sodass das **JTAPI Update Tool** nicht die vorhandene <code>ciscoJtapiClient.exe</code> durch die neue ersetzen kann.

Abbildung 3: Eigenschaften von CiscoJTAPIClient.exe

CiscoJTAPIClier	nt.exe Properties ?	X
General Versi	on Security Summary	_
8	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:	Read-only □ Hidden Advanced	
	OK Cancel <u>A</u> pply	

Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu umgehen:

- 1. Löschen Sie c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe.
- 2. Führen Sie das **JTAPI Update Tool aus**. <u>Die Verwendung des JTAPI Update Tool mit Cisco</u> <u>IPCC Express</u> beschreibt das Verfahren.

Zugehörige Informationen

- Verwendung des JTAPI Update Tool mit Cisco IPCC Express
- <u>Technischer Support und Dokumentation Cisco Systems</u>