

La herramienta de actualización JTAPI falla después de actualizar a la versión de CNR 3.1(3) SR1

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que el herramienta de actualización de la telefonía API (JTAPI) falla después de una actualización a la versión 3.1(3) SR1 de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) y proporciona una solución alternativa en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

Refiera al Id. de bug Cisco [CSCed57155](#) ([clientes registrados solamente](#)) para más información sobre este problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CRS 3.1(3) SR1
- Versión del CallManager de Cisco 3.x

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

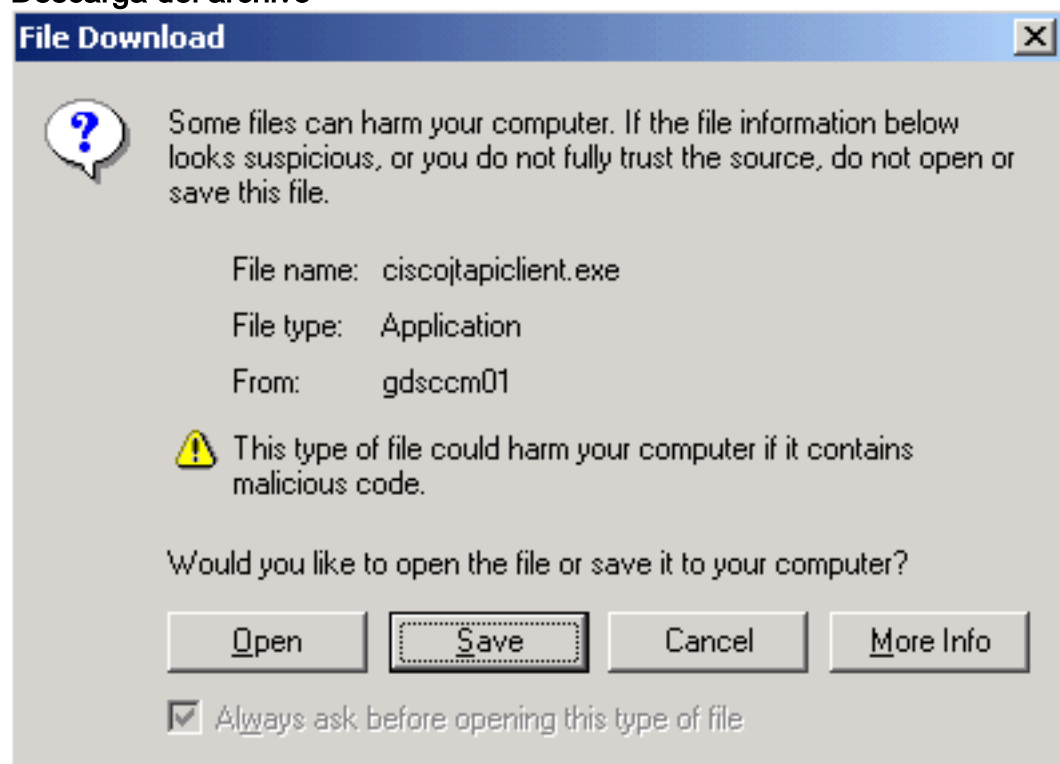
Problema

Después de que una actualización CRS 3.1(3) al SR1, los agentes pueda iniciar sesión. Sin embargo, la herramienta de actualización JTAPI falla. Este problema aparece con estos pasos:

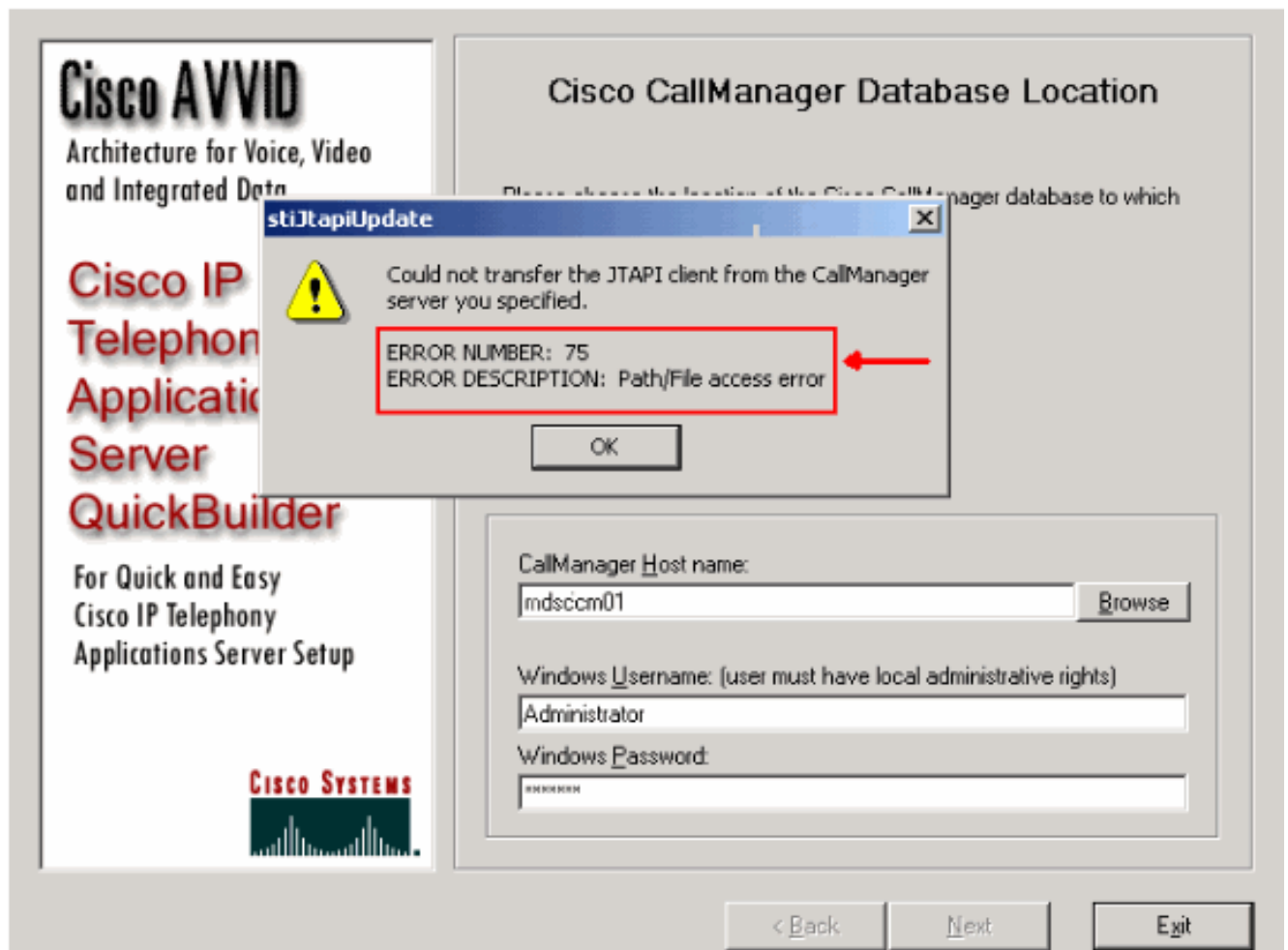
1. Verifique al servidor CRS y el CallManager puede **hacerse ping**.
2. Verifique al cliente JTAPI está disponible en Publisher.
3. Ejecute Microsoft Internet Explorer y vaya a:

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

Si está disponible, usted debe recibir la ventana de la **descarga del archivo**. Cuadro 1 —
Descarga del archivo



4. Haga clic en Cancel (Cancelar).
5. Elija el **comienzo** > el **Administrador Cisco CRA** > la **herramienta de actualización JTAPI**. La recepción a la ventana del Asistente de la actualización del cliente JTAPI aparece.
6. Haga clic en Next (Siguiete). El ventan de localización de las base de dato del CallManager de Cisco aparece.
7. Ingrese el nombre del host, el nombre de usuario de Windows, y la contraseña del CallManager.
8. Haga clic en Next (Siguiete). Este error aparece. Cuadro 2 — **Trayectoria/error del acceso al archivo**



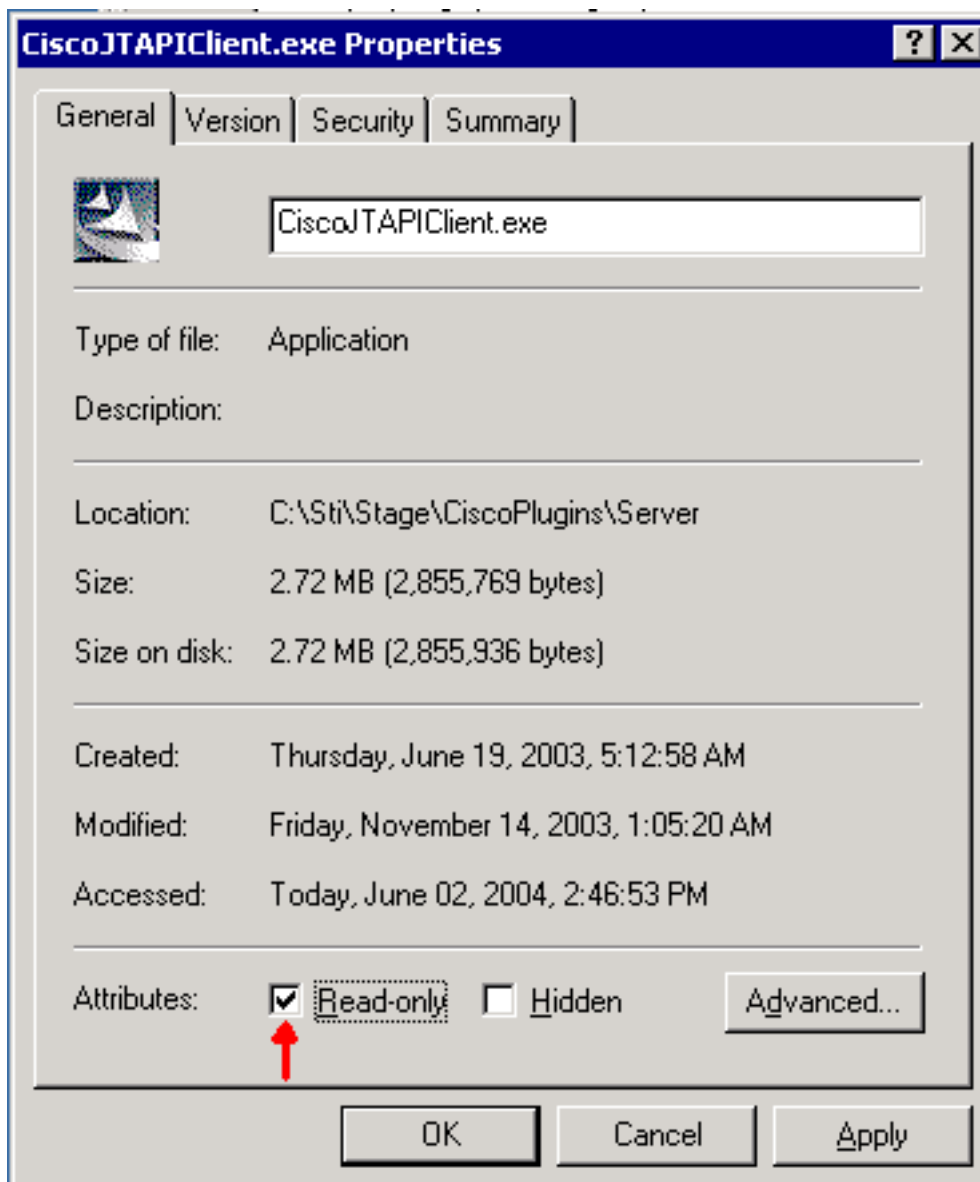
Éste es el resultado del mensaje de error:

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

Solución

Este mensaje de error es debido a un problema del acceso al archivo con **CiscoJtapiClient.exe**, que por abandono está situado en el directorio de C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server en el servidor CRS. En la versión de CNR 3.1(3) SR1, se fija a inalterable que evite que la herramienta JTAPIUPDATE substituya el CiscoJtapiClient.exewith existente el nuevo.

Cuadro 3 — Propiedades del CiscoJTAPIClient.exe



Complete estos pasos para trabajar alrededor de este problema:

1. Borre c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe.
2. Funcione con la **herramienta de actualización JTAPI**. [Cómo utilizar la herramienta de actualización JTAPI con Cisco IPCC expreso](#) detalla el procedimiento.

[Información Relacionada](#)

- [Cómo Utilizar la Herramienta de Actualización de JTAPI con Cisco IPCC Express](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)