

Échec de l'outil de mise à jour JTAPI après la mise à niveau vers CRS version 3.1(3) SR1

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle le l'outil de mise à jour de la téléphonie API (JTAPI) échoue après une mise à jour à la version 3.1(3) SR1 de Cisco Customer Response Solutions (CRS) et fournit un workaround dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCed57155](#) (clients [enregistrés](#) seulement) pour plus d'informations sur cette question.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

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

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

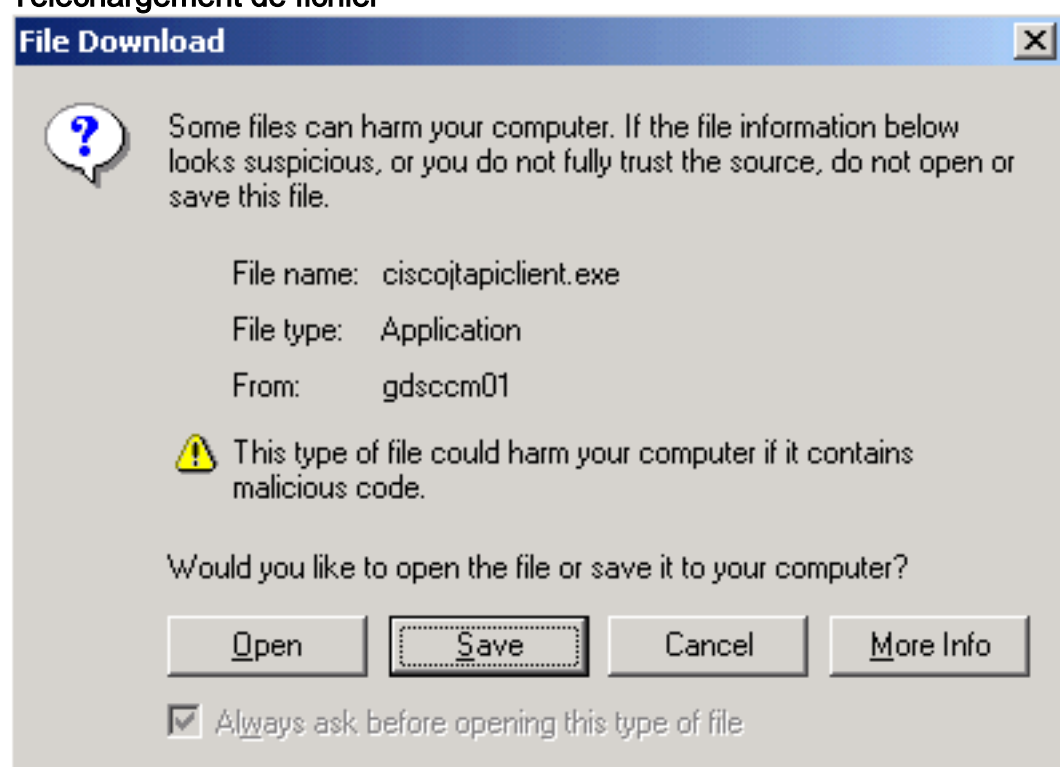
Après qu'une mise à jour à CRS 3.1(3) SR1, des agents puissent ouvrir une session. Cependant, l'outil de mise à jour JTAPI échoue. Ce problème apparaît avec ces étapes :

1. Vérifiez le serveur CRS et le CallManager peut **se cingler**.
2. Vérifiez le client JTAPI est disponible sur Publisher.
3. Exécutez Microsoft Internet Explorer et allez à :

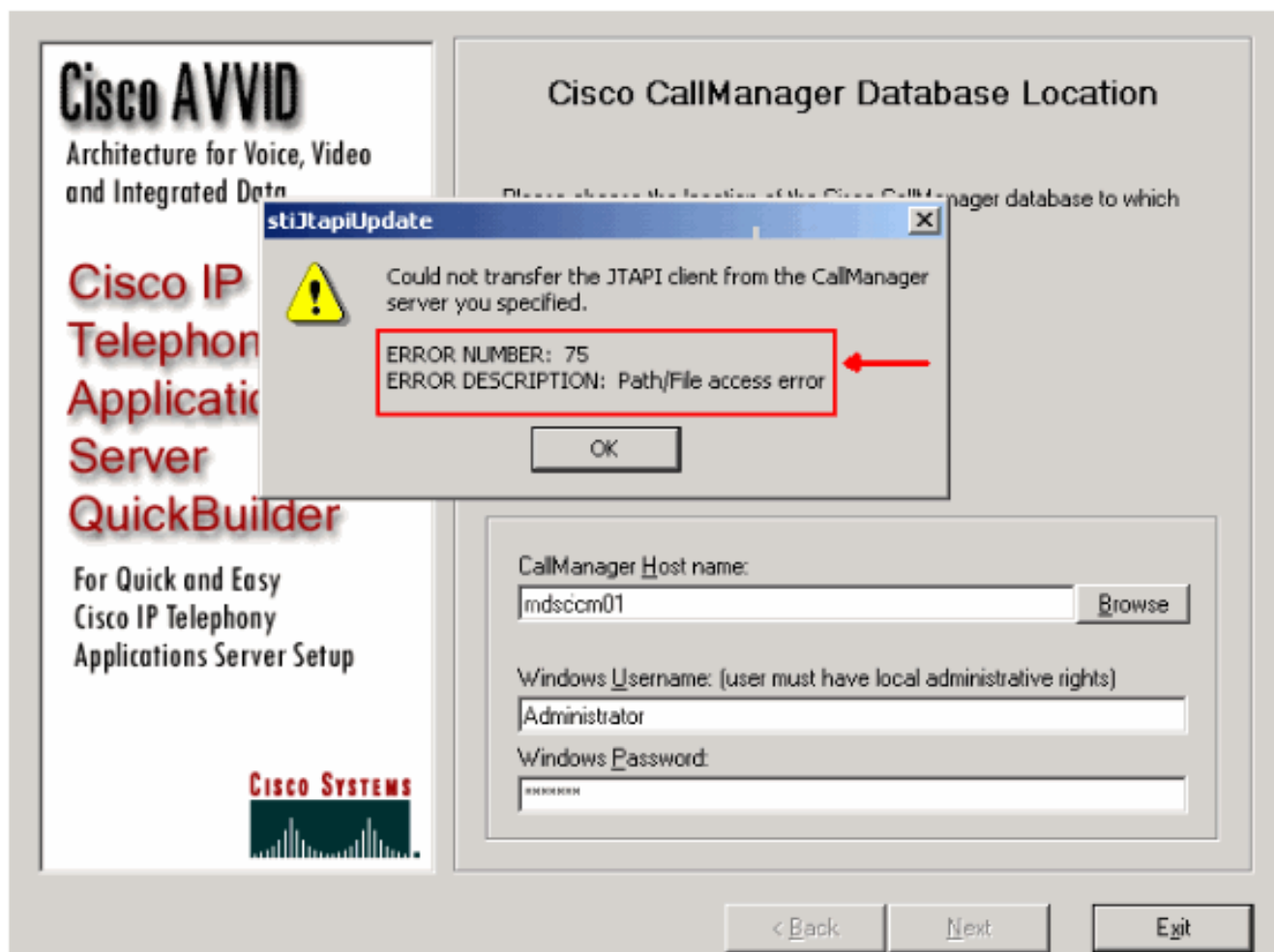
`http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe`

S'il est disponible, vous devriez recevoir la fenêtre de **téléchargement de fichier**. **Figure 1 —**

Téléchargement de fichier



4. **Annulation de clic.**
5. **Outil** choisissez l'**administrateur de début** > de **Cisco CRA** > **JTAPI mise à jour**. L'accueil à la fenêtre d'assistant de mise à jour client JTAPI apparaît.
6. Cliquez sur **Next** (Suivant). La fenêtre d'emplacement de base de données Cisco CallManager apparaît.
7. Entrez le nom d'hôte de CallManager, le nom d'utilisateur de Windows, et le mot de passe.
8. Cliquez sur **Next** (Suivant). Cette erreur apparaît. **Figure 2 — Chemin/erreur d'accès au fichier**



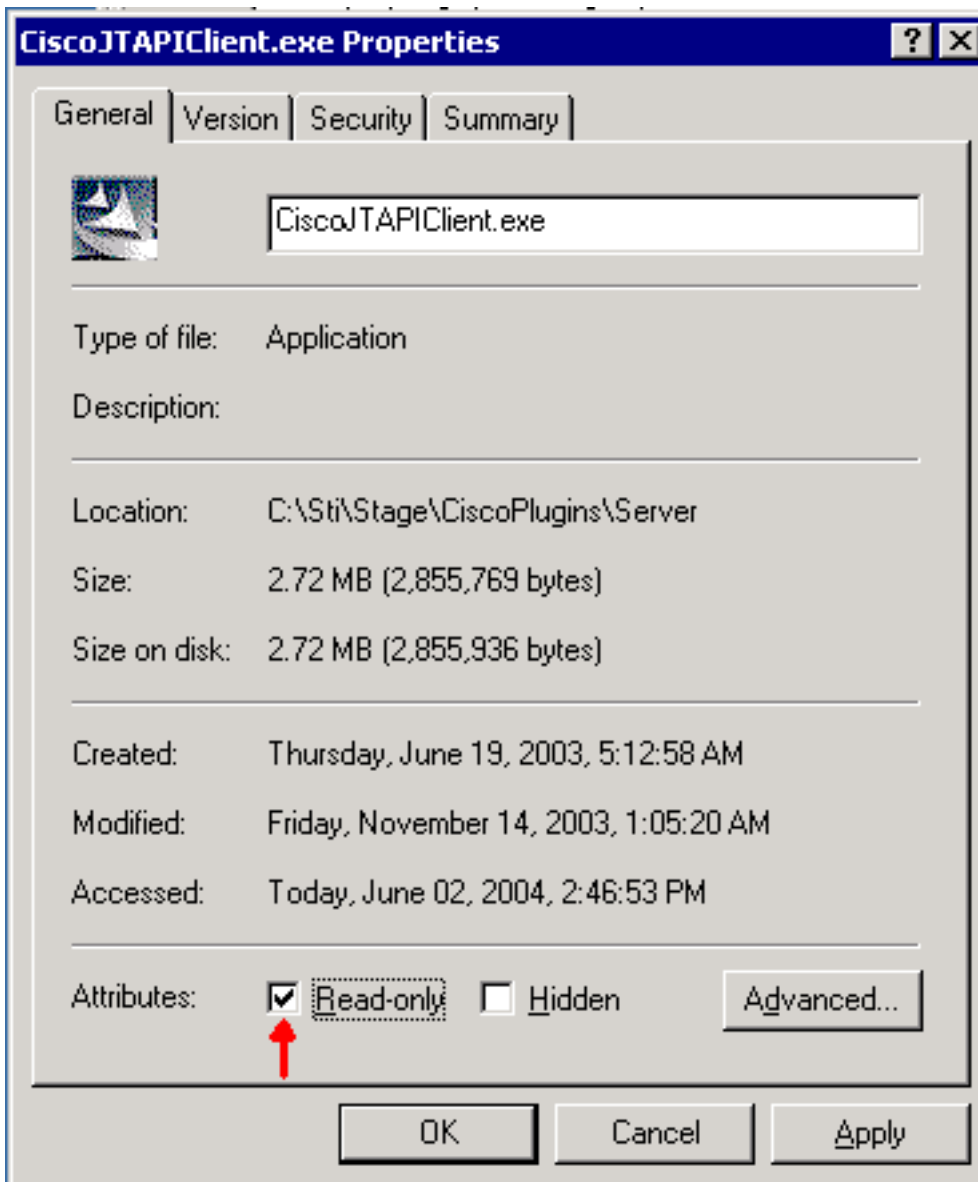
C'est le message d'erreur sorti :

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

Solution

Ce message d'erreur est dû à un problème d'accès au fichier avec **CiscoJtapiClient.exe**, qui par défaut se trouve dans le répertoire de C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server sur le serveur CRS. Dans la version 3.1(3) SR1 CRS, il est placé à inaltérable qui empêche l'outil JTAPIUPDATE de remplacer le CiscoJtapiClient.exewith existant le neuf.

Figure 3 — CiscoJTAPIClient.exe Properties



Terminez-vous ces étapes afin de fonctionner autour de ce problème :

1. Effacement `c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe`.
2. Exécutez l'outil de mise à jour JTAPI. [Comment utiliser l'outil de mise à jour JTAPI avec l'IPCC Express de Cisco](#) détaille la procédure.

Informations connexes

- [Comment utiliser l'outil de mise à jour JTAPI avec Cisco IPCC Express](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)