

Strumento di aggiornamento JTAPI non riuscito dopo l'aggiornamento a CRS versione 3.1(3) SR1

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive uno dei motivi per cui lo strumento di aggiornamento delle API di telefonia (JTAPI) non riesce dopo un aggiornamento a Cisco Customer Response Solutions (CRS) versione 3.1(3) SR1 e fornisce una soluzione alternativa in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

Per ulteriori informazioni sul problema, fare riferimento all'ID bug Cisco [CSCed57155](#) (solo utenti registrati).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

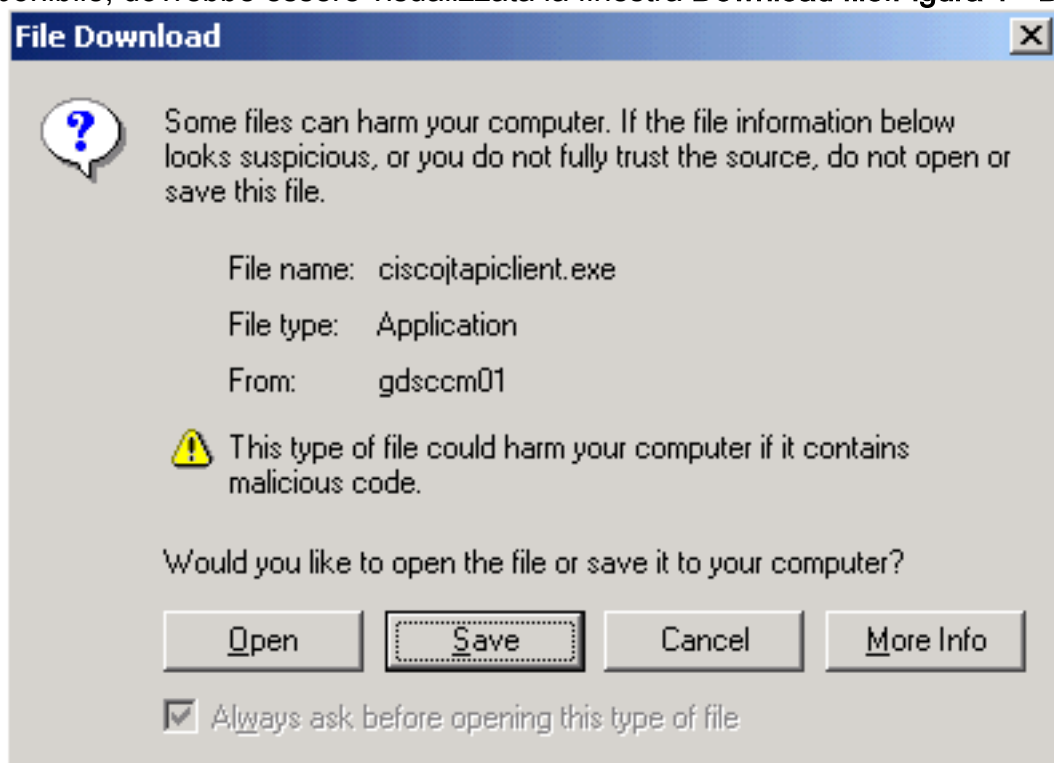
Problema

Dopo un aggiornamento a CRS 3.1(3) SR1, gli agenti possono eseguire il login. Tuttavia, lo strumento di aggiornamento JTAPI ha esito negativo. Il problema si verifica quando viene eseguita la procedura seguente:

1. Verificare che il server CRS e CallManager possano **eseguire il ping** tra loro.
2. Verificare che il client JTAPI sia disponibile nel server di pubblicazione.
3. Eseguire Microsoft Internet Explorer e passare a:

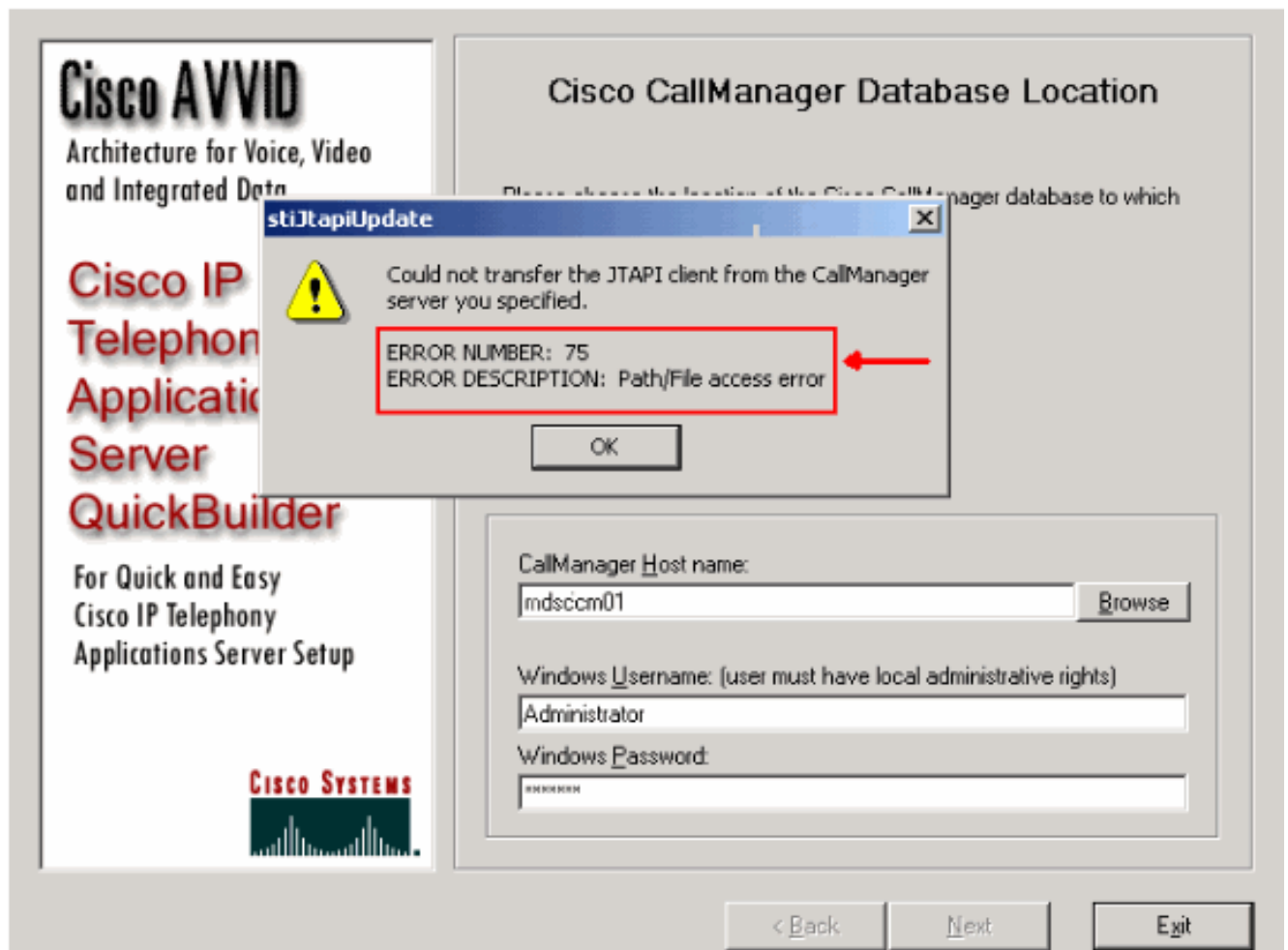
`http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe`

Se disponibile, dovrebbe essere visualizzata la finestra **Download file**. **Figura 1 - Download**



dei file

4. Fare clic su **Annulla**.
5. Scegliere **Start > Cisco CRA Administrator > Strumento di aggiornamento JTAPI**. Viene visualizzata la finestra Aggiornamento guidato client JTAPI.
6. Fare clic su **Next** (Avanti). Viene visualizzata la finestra Posizione database di Cisco CallManager.
7. Immettere il nome host di CallManager, il nome utente di Windows e la password.
8. Fare clic su **Next** (Avanti). Questo errore viene visualizzato. **Figura 2 - Errore di accesso a percorso/file**



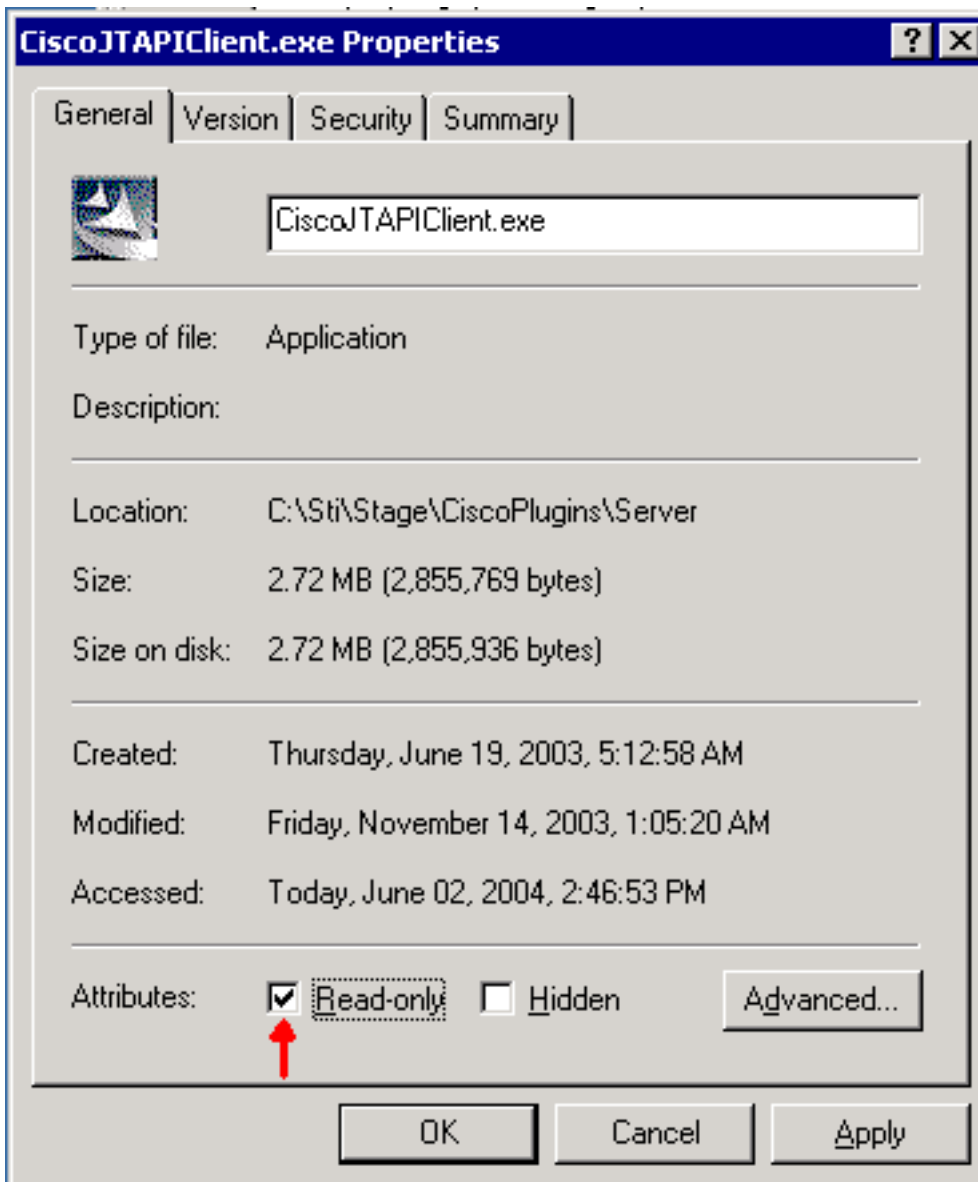
Questo è l'output del messaggio di errore:

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

Soluzione

Questo messaggio di errore è causato da un problema di accesso ai file con **CiscoJapClient.exe**, che per impostazione predefinita si trova nella directory C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server sul server CRS. In CRS versione 3.1(3) SR1, è impostato su **sola lettura** che impedisce allo **strumento di aggiornamento JTAPI** di sostituire il file `CiscoJtapiClient.exe` esistente con quello nuovo.

Figura 3 - Proprietà di CiscoJTAPIClient.exe



Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Eliminare c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe.
2. Eseguire lo **strumento di aggiornamento JTAPI**. [Come utilizzare lo strumento di aggiornamento JTAPI con Cisco IPCC Express](#) descrive in dettaglio la procedura.

[Informazioni correlate](#)

- [Come utilizzare lo strumento di aggiornamento JTAPI con Cisco IPCC Express](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)