# 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 <u>CSCed57155</u> (solo utenti <u>registrati</u>).

# **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 <u>Cisco sulle convenzioni</u> 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

File Download 🛛 🔀			
?	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		

4. Fare clic su Annulla.

dei file

- 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**

and Integrated Data stiJtapiUpd	ate
Cisco IP Telephon Applicatic Server QuickBuilder For Quick and Easy Cisco IP Telephony Applications Server Setup	ould not transfer the JTAPI client from the CallManager erver you specified. RROR NUMBER: 75 RROR DESCRIPTION: Path/File access error OK CallManager Host name: mdsccm01 Browse Windows Username: (user must have local administrative rights)
	Administrator
CISCO SYSTEM	Windows Password:
	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext <b>Exit</b>

## **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

CiscoJTAPIClier	nt.exe Properties ?	×			
General Version Security Summary					
2	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:	Image: Read-only Image: Hidden Advanced				
	OK Cancel <u>Apply</u>				

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

- 1. Eliminare c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe.
- 2. Eseguire lo strumento di aggiornamento JTAPI. <u>Come utilizzare lo strumento di</u> aggiornamento JTAPI con Cisco IPCC Express descrive in dettaglio la procedura.

# Informazioni correlate

- <u>Come utilizzare lo strumento di aggiornamento JTAPI con Cisco IPCC Express</u>
- Documentazione e supporto tecnico Cisco Systems