

CRS Version 3.1(3) SR1 にアップグレードした後、JTAPI アップデート ツールが起動しない

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Telephony API (JTAPI) アップデート ツールが Cisco Customer Response Solutions (CRS) バージョン 3.1(3) SR1 へのアップグレード後に失敗する原因の 1 つを説明し、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境での回避策を提供します。

この問題に関する詳細については Cisco バグ ID [CSCed57155](#) ([登録ユーザのみ](#)) を参照して下さい。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CRS 3.1(3) SR1
- Cisco CallManager バージョン 3.x

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

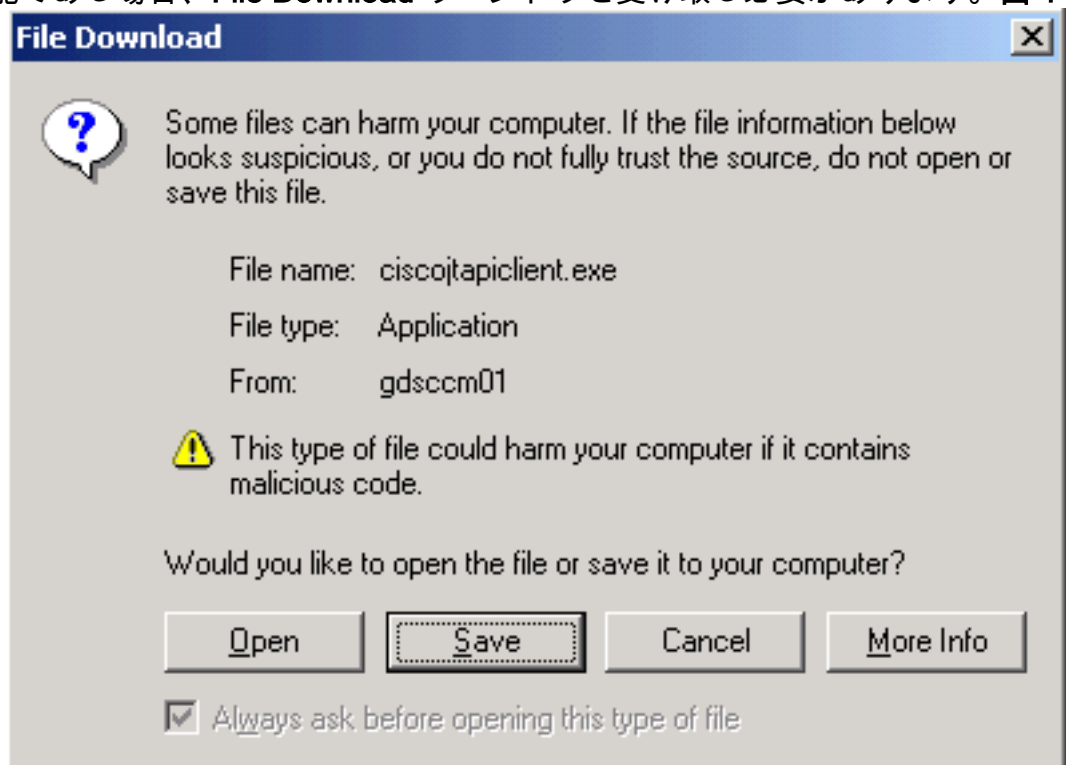
問題

CRS 3.1(3) SR1 へのアップグレードが、エージェント ログインにできた後。ただし、JTAPI アップデートツールは壊れます。この問題はこれらのステップと現われます:

1. CRS サーバおよび CallManager が互いを ping できることを確認して下さい。
2. JTAPI クライアントがパブリッシャで利用できることを確認して下さい。
3. Microsoft インターネット エクスプローラ を実行し、に行ってください:

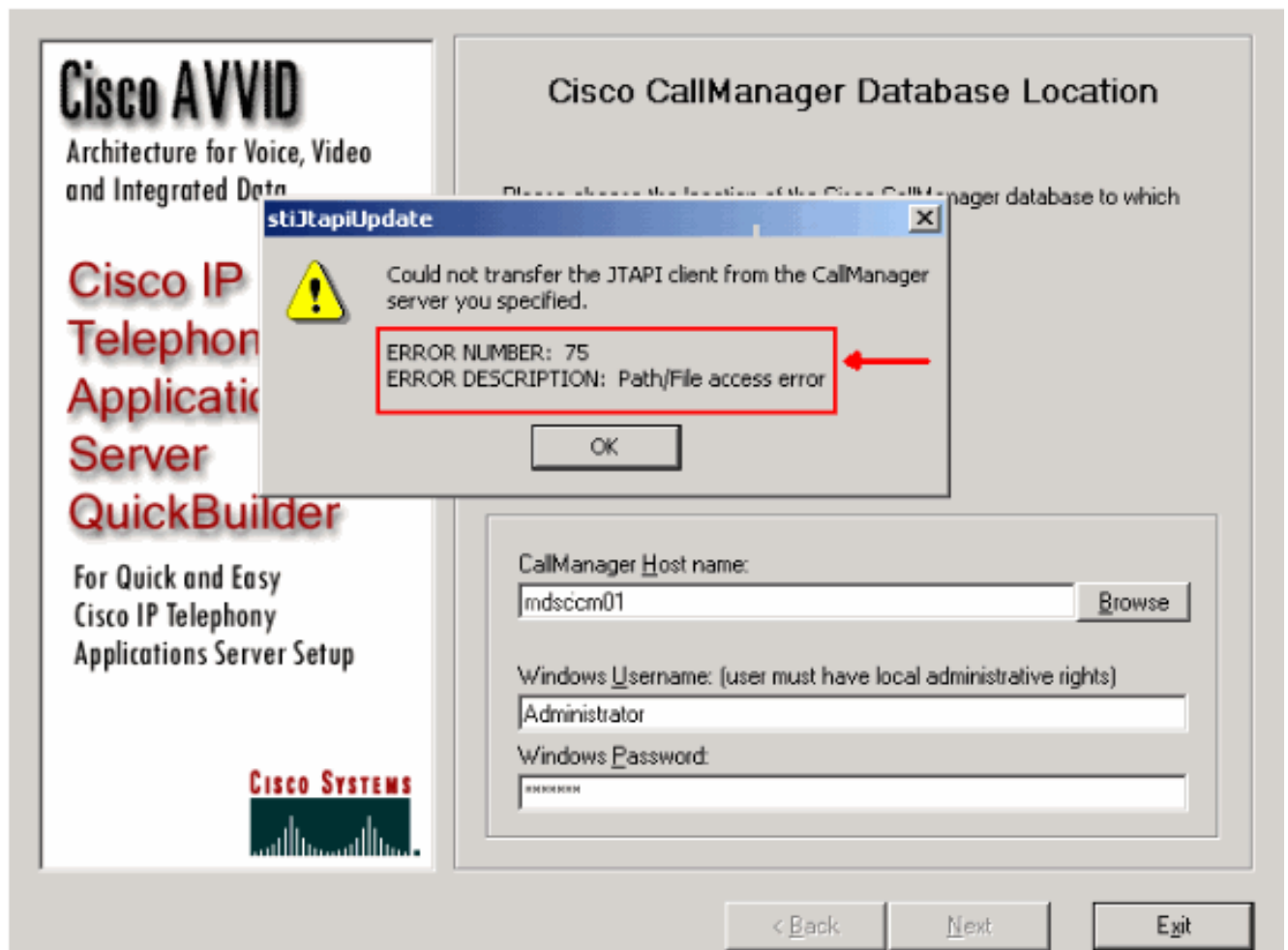
<http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe>

それが利用可能である場合、File Download ウィンドウを受け取る必要があります。図 1—



File Download

4. 『Cancel』 をクリックして下さい。
5. >Cisco CRA 管理者 > JTAPI アップデートツール 『Start』 を選択して下さい。JTAPI クライアントアップデート ウィザード ウィンドウへの歓迎は現われます。
6. [Next] をクリックします。Cisco CallManager データベース Location ウィンドウは現われます。
7. CallManager ホスト名、Windows ユーザー名およびパスワードを入力して下さい。
8. [Next] をクリックします。このエラーは現われます。図 2—パス/ファイル アクセス エラー



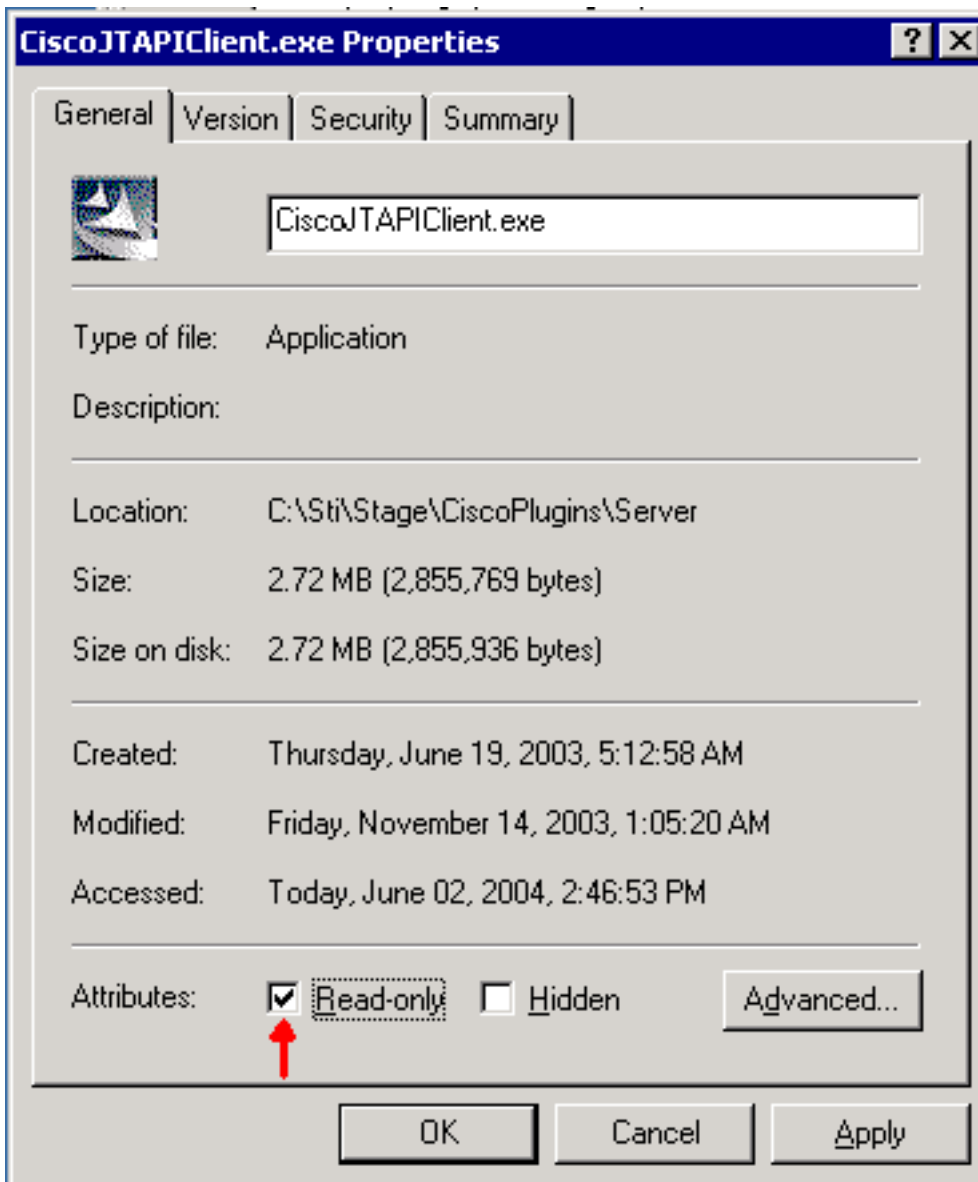
これは出力されるエラー メッセージあります:

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

解決策

このエラー メッセージは CRS サーバに C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server ディレクトリにデフォルトである CiscoJtapiClient.exe におけるファイル アクセス 問題が原因です。CRS バージョン 3.1(3) SR1 では、防ぐ JTAPIUPDATE ツールは既存の CiscoJtapiClient.exewith を取り替えることを新しいものそれは読み取り専用 に設定 されます。

図 3 — CiscoJTAPIClient.exe Properties



この問題を回避するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. `c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe` を削除して下さい。
2. JTAPI アップデートツールを実行して下さい。 [方法 Cisco IPCC Express によって JTAPI アップデートツールを使用する](#) プロシージャを詳述します。

関連情報

- [Cisco IPCC Express で Cisco IPCC Express を使用する方法](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)