

# 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

[概要](#)

[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](#)

## 概要

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。

この問題についての詳細は、『Cisco Bug ID [CSCed57155](#) ( [登録ユーザ専用](#) )』を参照してください。

## 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。

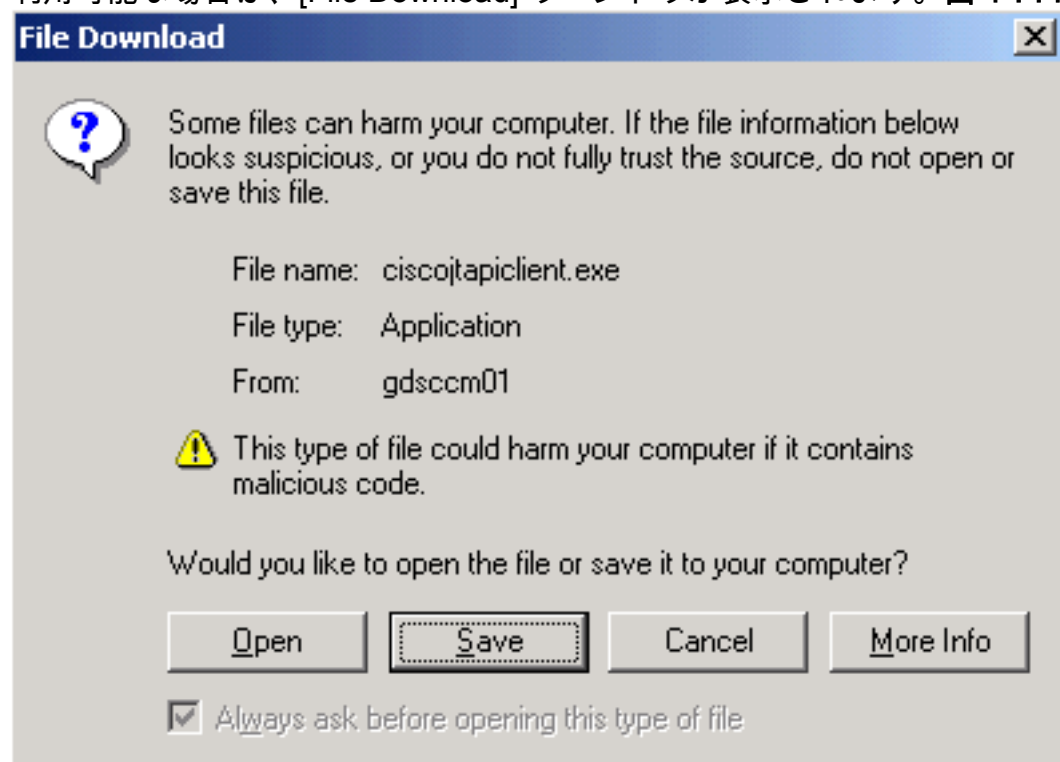
## 問題

CRS 3.1(3) SR1 にアップグレードすると、エージェントはログインできるようになります。ただし、JTAPI 更新ツールは失敗します。この問題は、次の手順で発生します。

1. CRS サーバおよび CallManager が互いに ping できることを確認します。
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ます。
3. Microsoft Internet Explorer を起動して、次の場所に移動します。

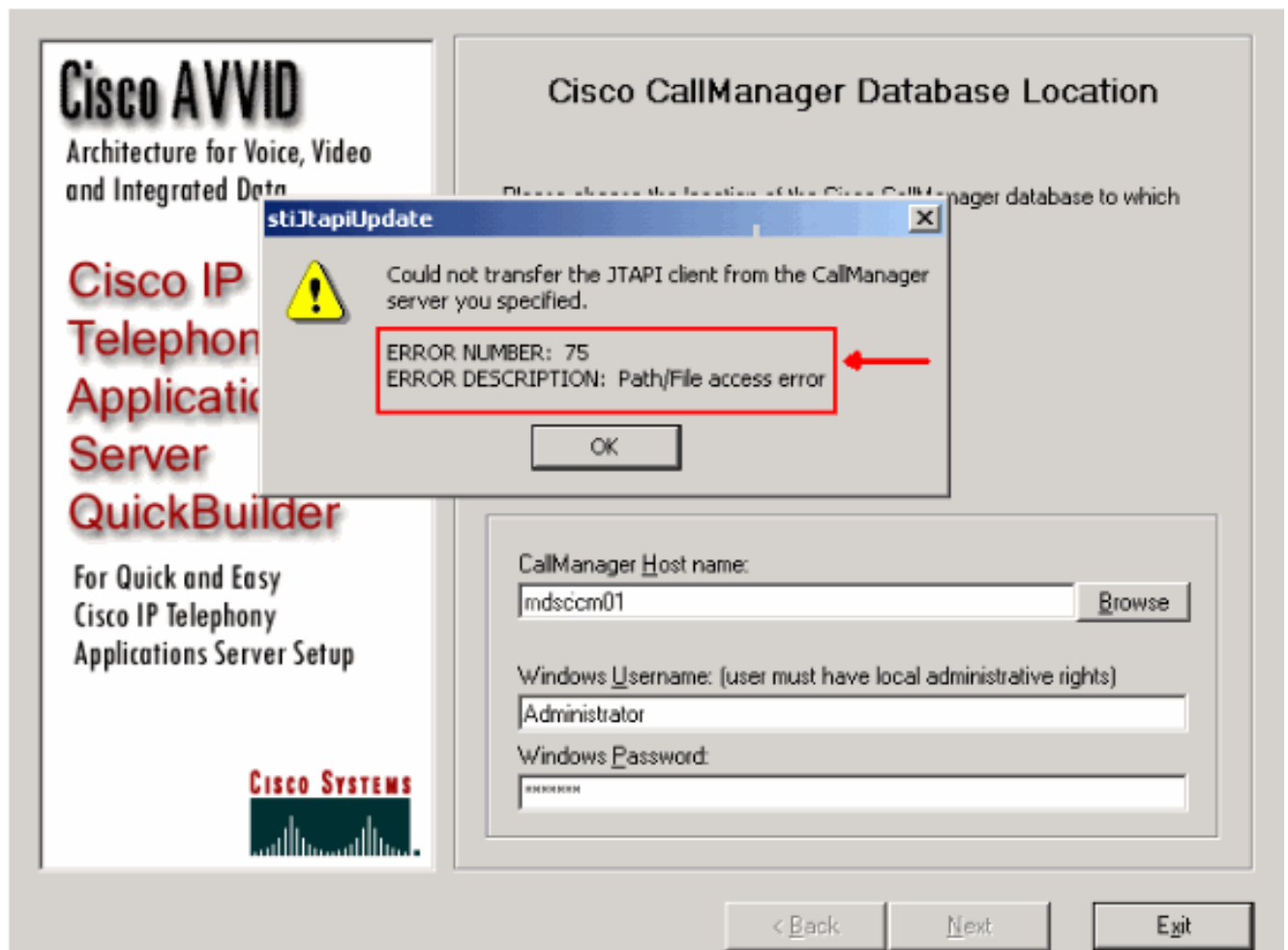
`http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe`

利用可能な場合は、[File Download] ウィンドウが表示されます。図 1 : File Download



4. [Cancel] をクリックします。
5. [Start] > [Cisco CRA Administrator] > [JTAPI Update Tool] の順に選択します。[Welcome to the JTAPI Client Update Wizard] ウィンドウが表示されます。
6. [Next] をクリックします。[Cisco CallManager Database Location] ウィンドウが表示されます。
7. CallManager のホスト名、Windows ユーザ名、およびパスワードを入力します。
8. [Next] をクリックします。次のエラーが表示されます。図 2 : パス/ファイル アクセス エラ

—



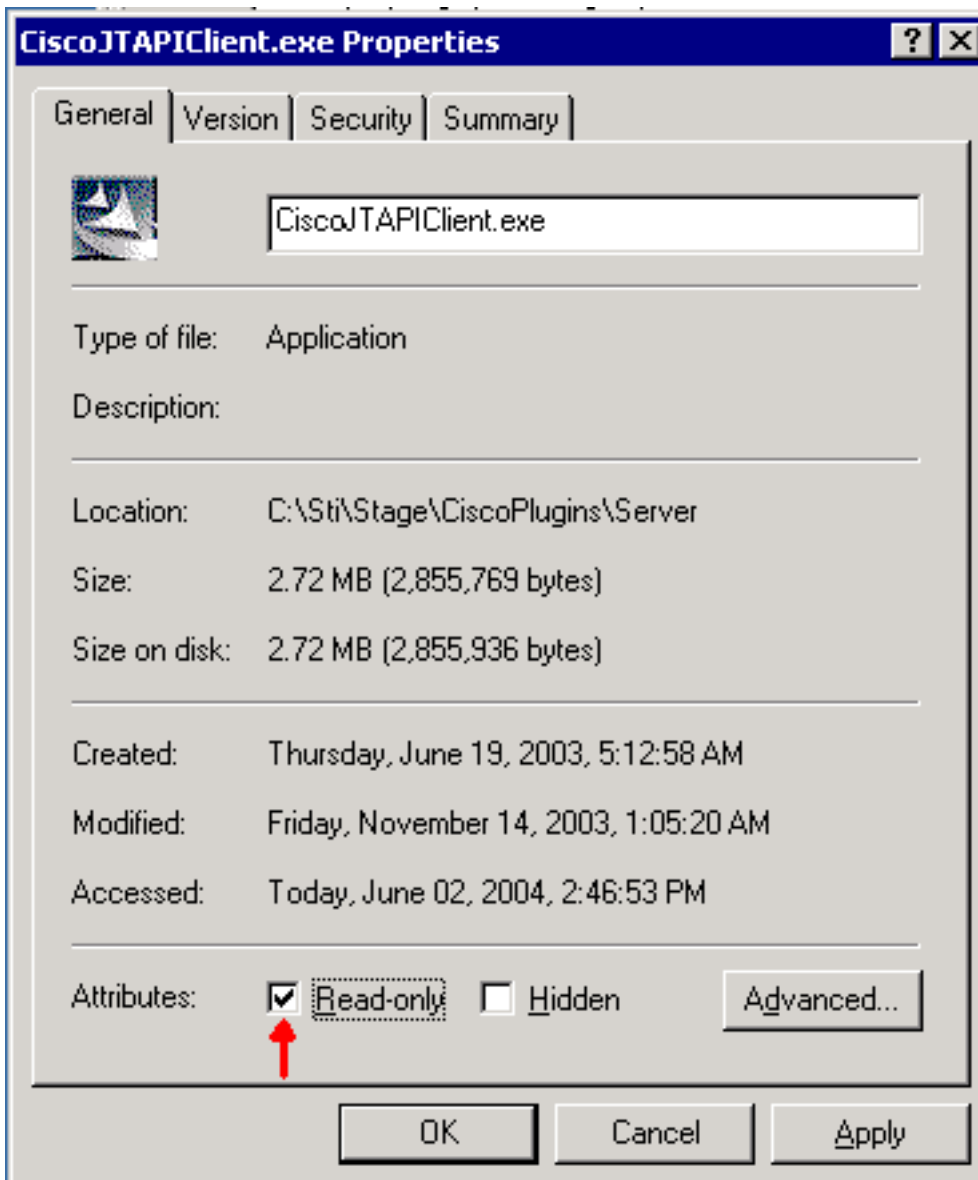
コマンドの出力例は次のようになります。

```
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、デフォルトでは CRS サーバの C : \Sti\Stage\CiscoPlugins\Server ディレクトリにある CiscoJtapiClient.exe で発生するファイル アクセスの問題です。CRS バージョン 3.1(3) SR1 ではこのファイルは読み取り専用設定されているので、JTAPIUpdate ツールは、既存の CiscoJtapiClient.exewith を新しいファイルに置き換えられません。

図 3 : CiscoJTAPIClient.exe Properties



この問題を回避するには、次の手順を実行します。

1. c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe を削除します。
2. JTAPI 更新ツール を実行します。手順の詳細については、「[Cisco IPCC Express で Cisco IPCC Express を使用する方法](#)」を参照してください。

## 関連情報

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