

A ferramenta de atualização do JTAPI falha após o melhoramento à versão de CRS 3.1(3) SR1

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o a ferramenta de atualização da telefonia API (JTAPI) falha após uma elevação à versão 3.1(3) SR1 das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) e fornece uma ação alternativa em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

Refira a identificação de bug Cisco [CSCed57155](#) ([clientes registrados somente](#)) para obter mais informações sobre desta edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CR 3.1(3) SR1
- Versão do CallManager da Cisco 3.x

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

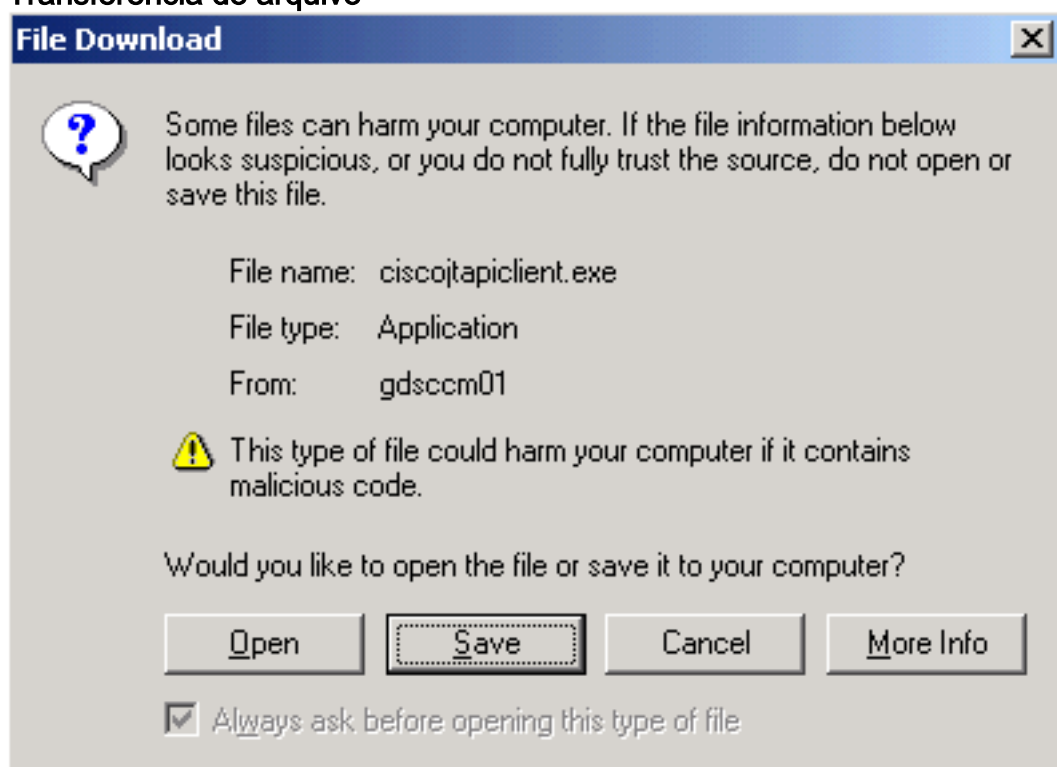
Problema

Depois que uma elevação aos CR 3.1(3) SR1, agentes pode entrar. Contudo, a ferramenta de atualização do JTAPI falha. Este problema aparece com estas etapas:

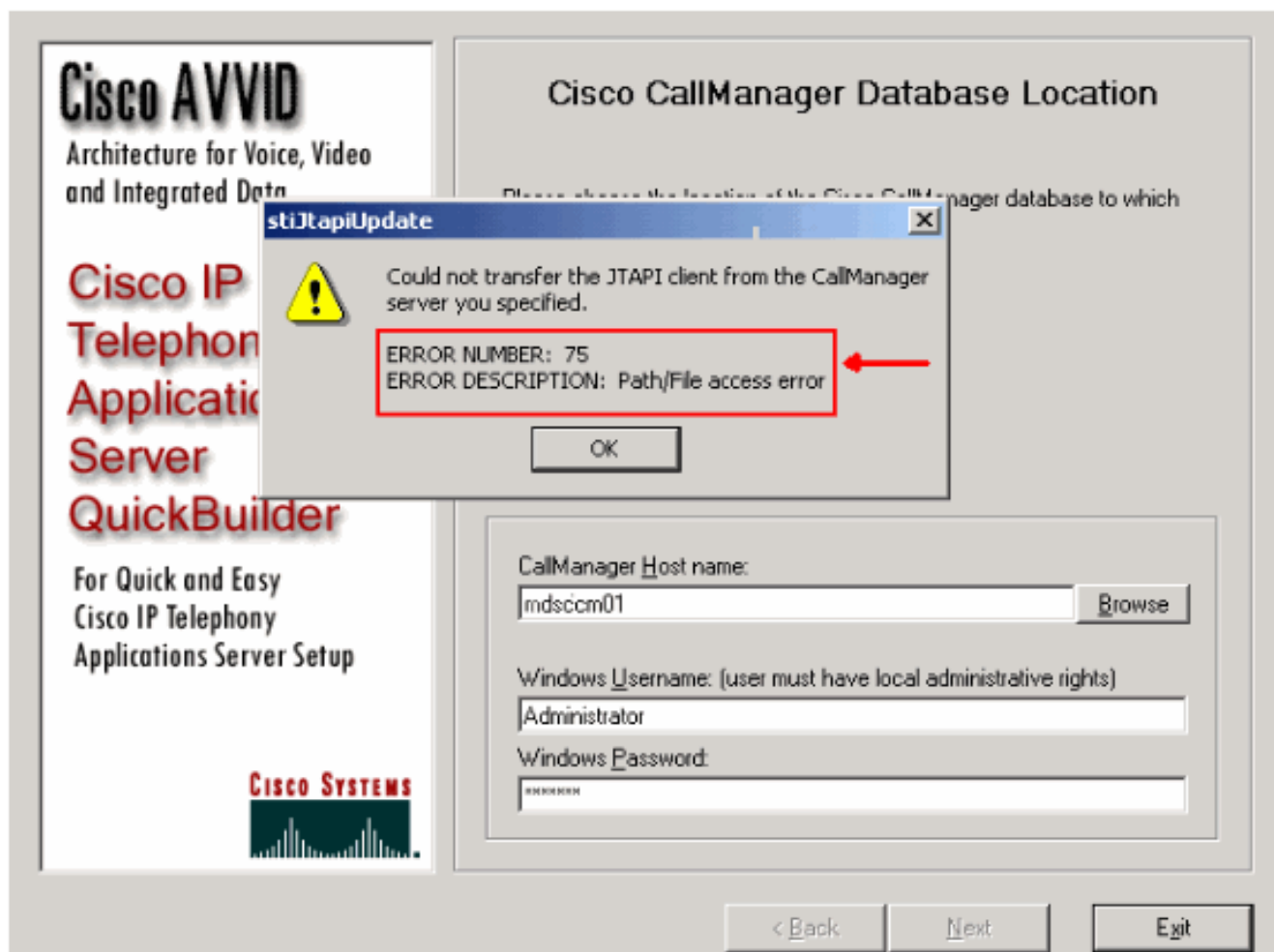
1. Verifique que o servidor CRS e o CallManager podem **se sibililar**.
2. Verifique que o cliente de JTAPI está disponível no editor.
3. Execute o Microsoft Internet explorer e vá a:

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

Se está disponível, você deve receber o indicador da **transferência do arquivo**. **Figura 1 — Transferência do arquivo**



4. Clique em Cancel.
5. Escolha o **começo** > o **Cisco CRA Administrator** > a **ferramenta de atualização do JTAPI**. A boa vinda ao wizard do assistente da atualização do cliente de JTAPI aparece.
6. Clique em Next. A janela de localização da base de dados do CallManager da Cisco aparece.
7. Incorpore o nome de host, o nome de usuário do Windows, e a senha do CallManager.
8. Clique em Next. Este erro aparece. **Figura 2 — Trajeto/erro do acesso de arquivo**



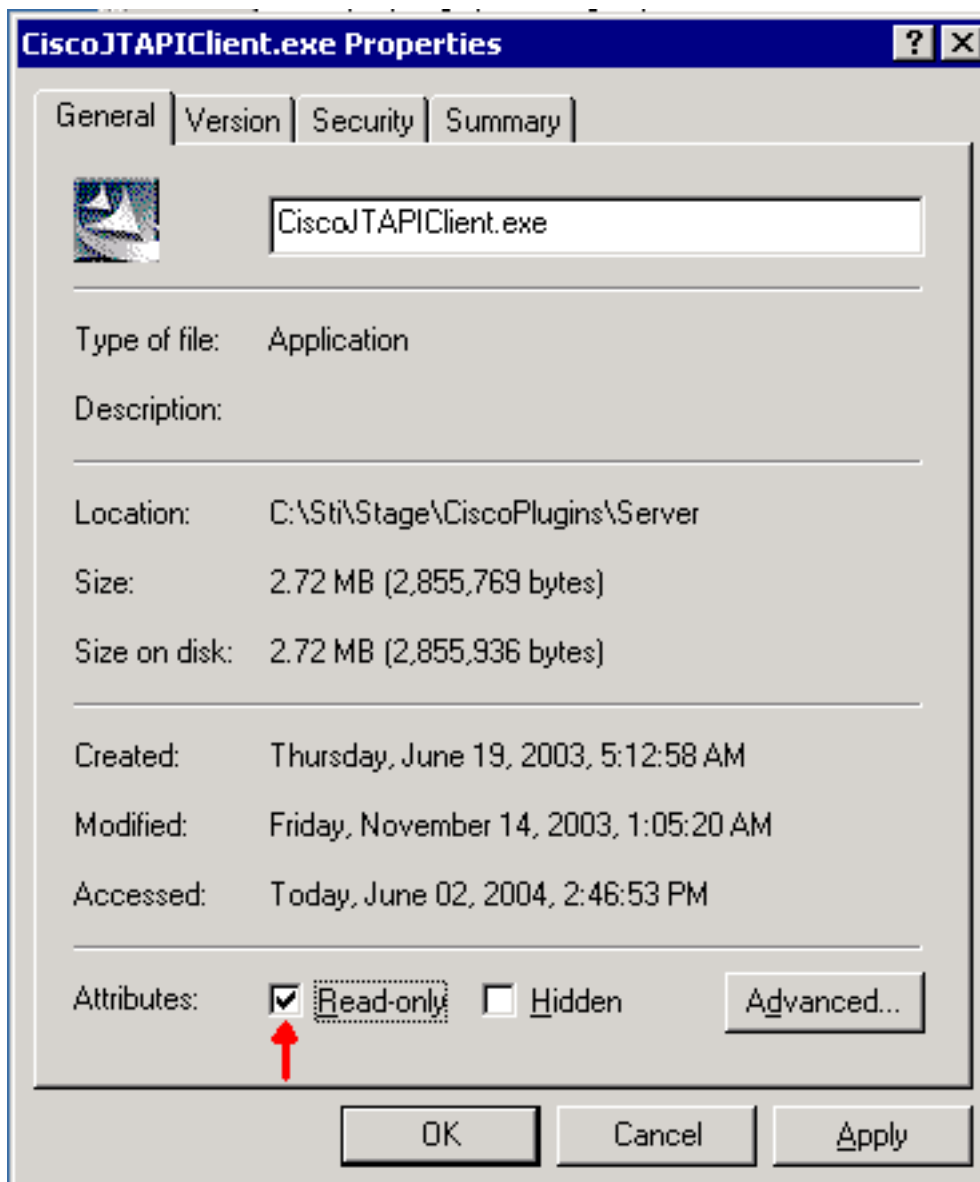
Esta é a saída de mensagem de erro:

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

Solução

Este Mensagem de Erro é devido a um problema do acesso de arquivo com **CiscoJtapiClient.exe**, que é ficado situado à revelia no diretório de C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server no servidor CRS. Na versão de CRS 3.1(3) SR1, é ajustado a de leitura apenas que impede que a ferramenta JTAPIUPDATE substitua o CiscoJtapiClient.exewith existente o novo.

Figura 3 — Propriedades do CiscoJTAPIClient.exe



Termine estas etapas a fim trabalhar em torno deste problema:

1. Suprima de `c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe`.
2. Execute a **ferramenta de atualização do JTAPI**. [Como usar a ferramenta de atualização do JTAPI com Cisco IPCC expresso](#) detalha o procedimento.

[Informações Relacionadas](#)

- [Como Usar a Ferramenta de Atualização JTAPI com o Cisco IPCC Express](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)