

Инструмент обновления JTAPI выдает сбои после обновления до версии CRS 3.1 (3) SR1

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему API Телефонии (JTAPI) сбоя Инструмента обновления после обновления к Cisco Customer Response Solutions (CRS) версия 3.1 (3) SR1 и предоставляет обходной путь в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

См. идентификатор ошибки Cisco [CSCed57155 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации об этой проблеме.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

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

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были

запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

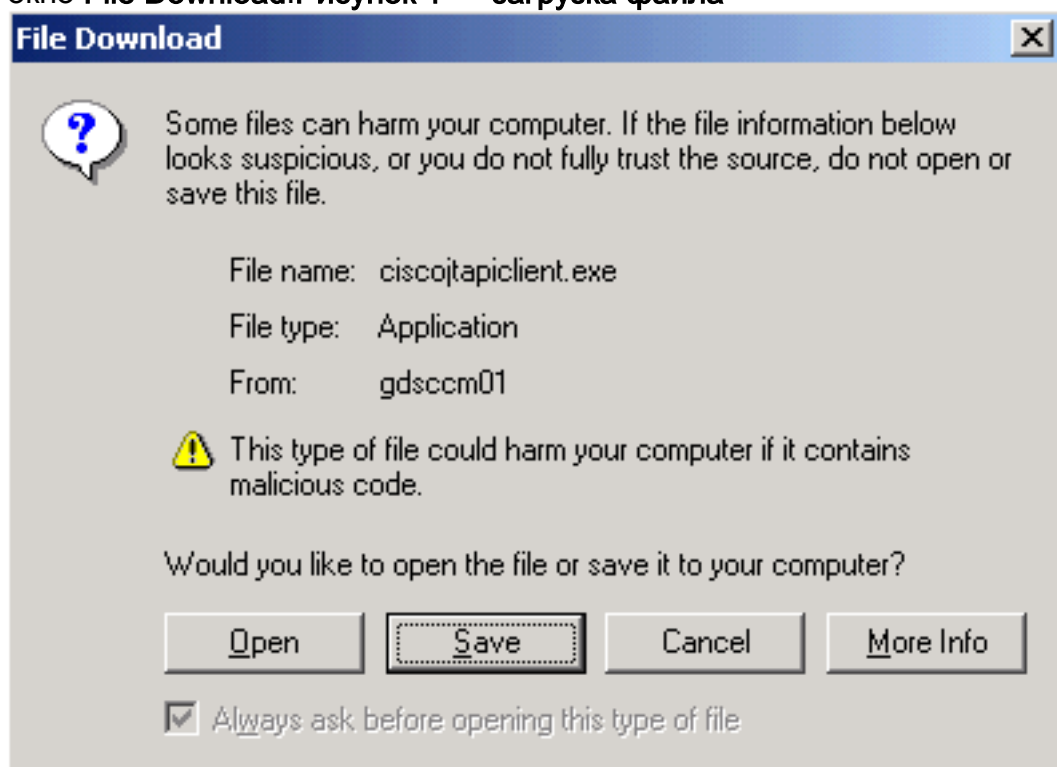
Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

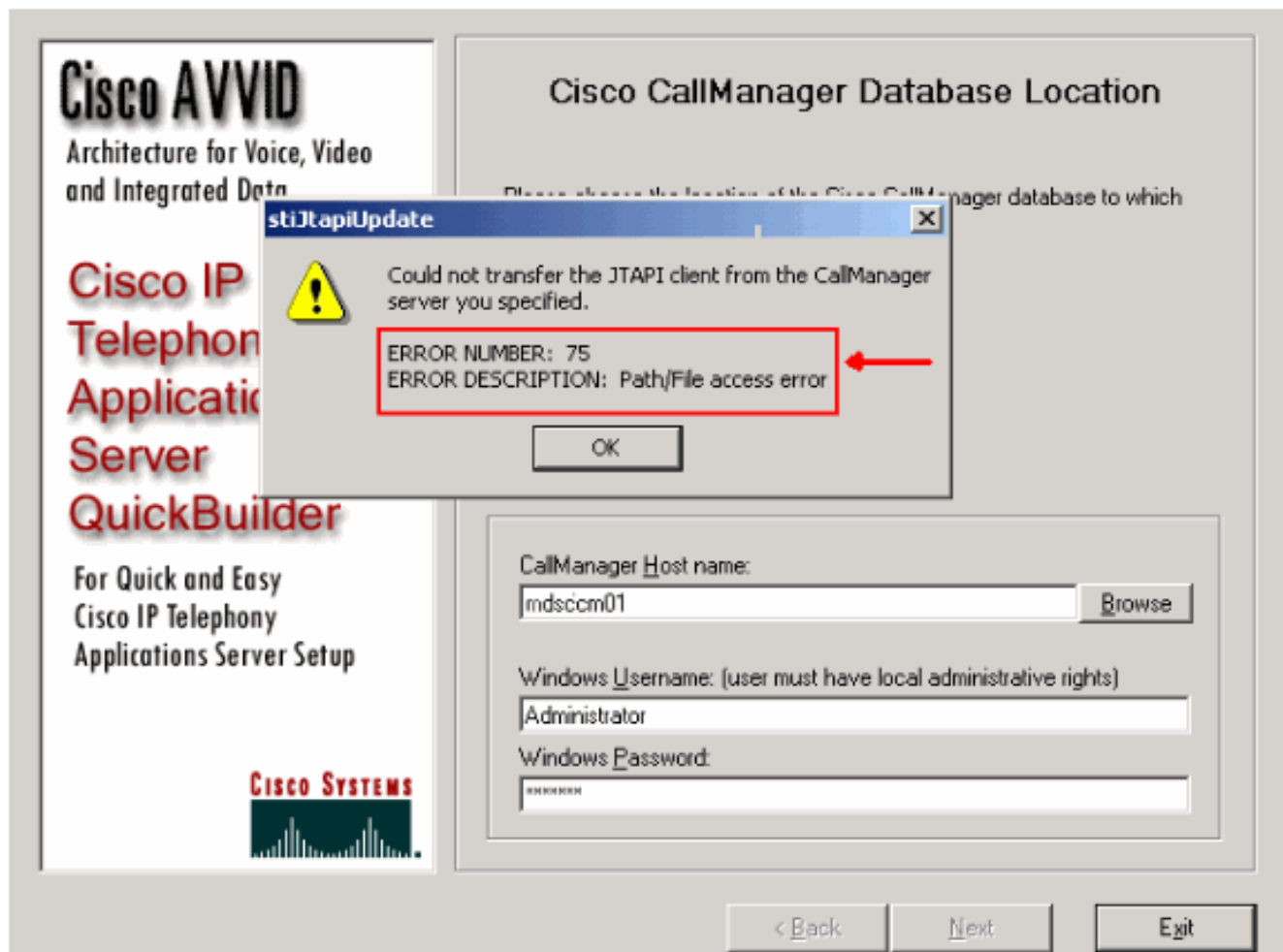
Проблема

После обновления к CRS 3.1 (3) SR1, агенты в состоянии войти. Однако сбой Инструмента обновления JTAPI. Эта проблема появляется с этими шагами:

1. Проверьте CRS - сервер, и CallManager может **пропинговать** друг друга.
2. Проверьте, что клиент JTAPI доступен на Издателе.
3. Выполните Microsoft Internet Explorer и перейдите: `http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe` Если это доступно, необходимо получить окно **File Download**. Рисунок 1 — загрузка файла



4. **Нажмите Отменить.**
5. Выберите **Start> Cisco CRA Administrator> JTAPI Update Tool**. Приветствие к Окну мастера Обновления Клиента JTAPI появляется.
6. **Нажмите кнопку Next.** Окно Location Базы данных Cisco CallManager появляется.
7. Введите имя хоста CallManager, Имя пользователя в Windows и пароль.
8. **Нажмите кнопку Next.** Эта ошибка появляется. Рисунок 2 — Ошибка Пути/Доступа к файлу

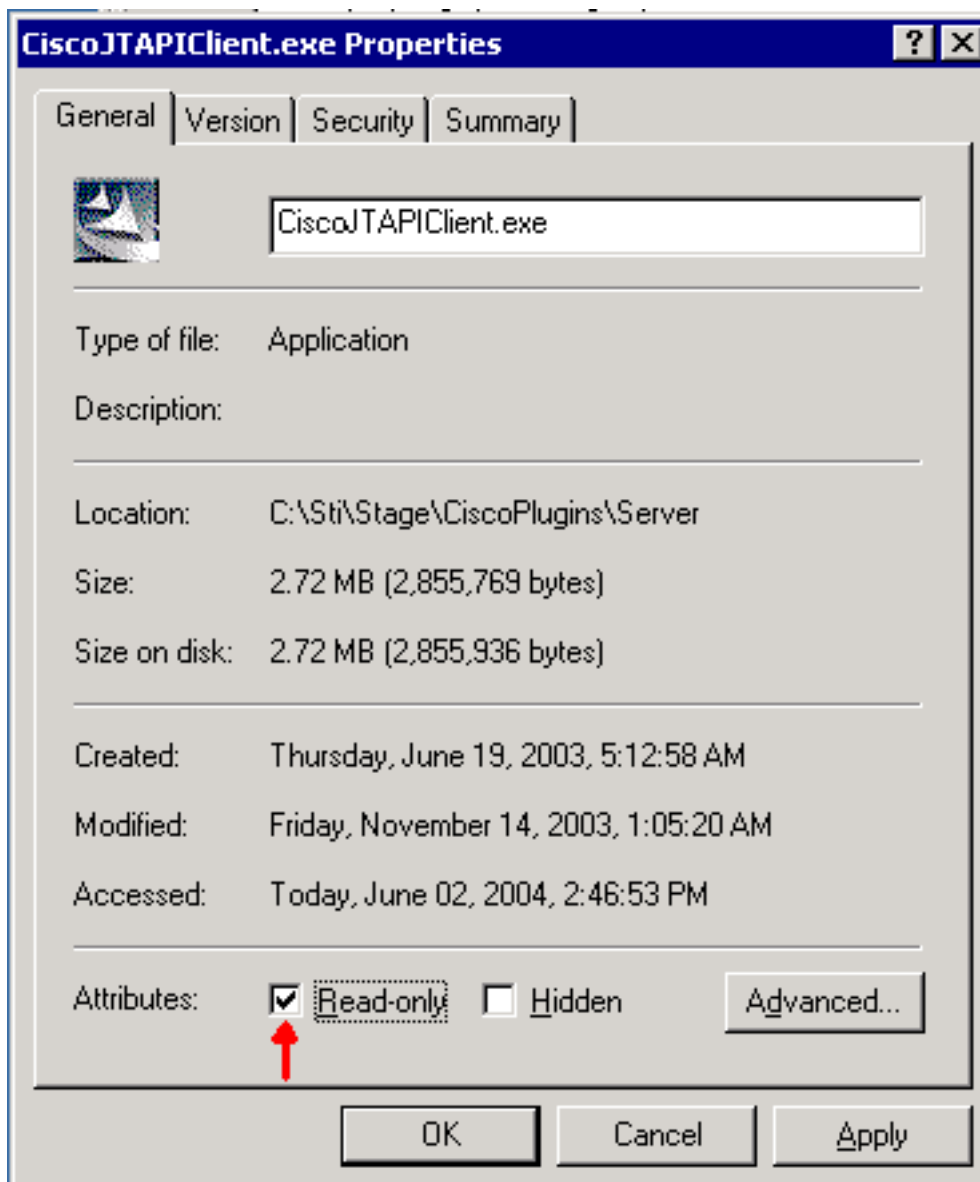


Это - выходящее сообщение об ошибках: Could not transfer the JTAPI client from the Callmanager server you specified.
ERROR NUMBER: 75
ERROR DESCRIPTION: Path/File access error

Решение

Это сообщение об ошибках происходит из-за проблемы доступа к файлу с **CiscoJtapiClient.exe**, который по умолчанию расположен в C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server directory on the CRS server. В версии CRS 3.1 (3) SR1 это установлено в **только для чтения**, который препятствует тому, чтобы Инструмент обновления JTAPI заменил существующий CiscoJtapiClient.exe **НОВЫМ**.

Рисунок 3 — свойства CiscoJTAPIClient.exe



Выполните эти шаги для обхождения этой проблемы:

1. Удалите `c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe`.
2. Выполните **Инструмент обновления JTAPI**. [То, как Использовать Инструмент обновления JTAPI с Cisco IPCC Express](#), подробно излагает процедуру.

[Дополнительные сведения](#)

- [Использование инструмента обновления JTAPI вместе для Cisco IPCC Express](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)