

>JTAPI更新工具在升级到CRS版本3.1 (3) SR1以后失效

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么电话API (JTAPI)更新工具在升级以后失效对Cisco用户响应解决方案 (CRS)版本3.1(3) SR1并且提供在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境的一应急方案。

参考的Cisco Bug ID [CSCed57155](#) ([仅限注册用户](#))关于此问题的更多信息。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

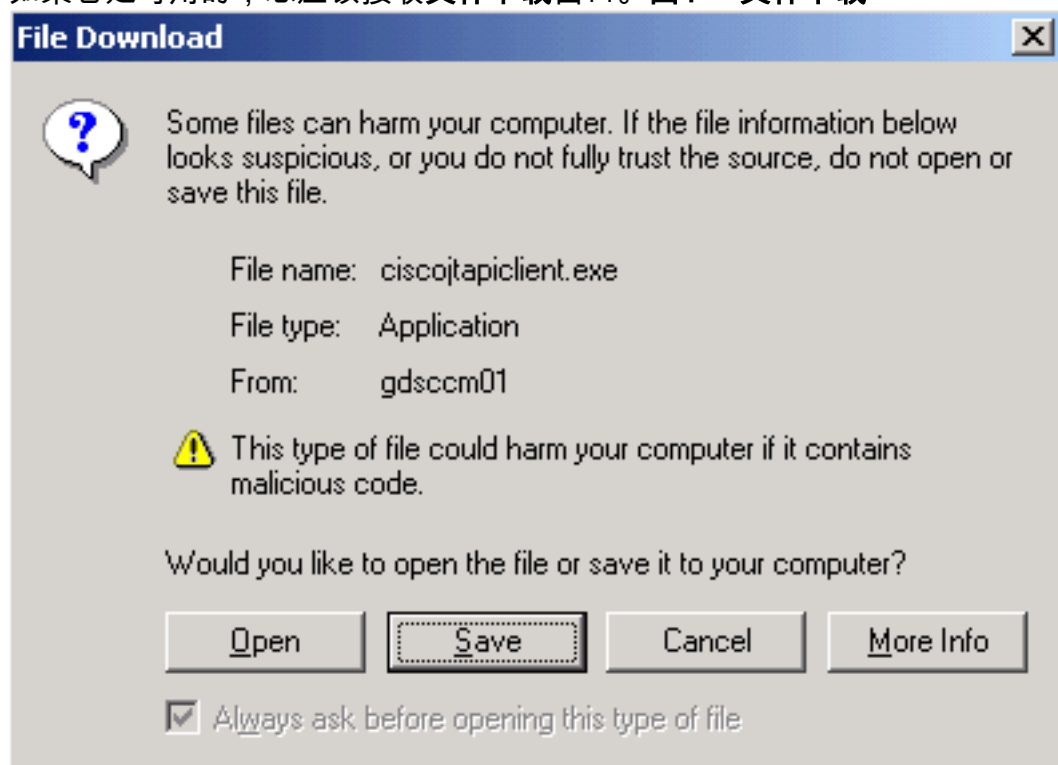
问题

在对CRS 3.1(3) SR1的升级，代理程序能登陆后。然而，JTAPI更新工具出故障。此问题显现这些步骤：

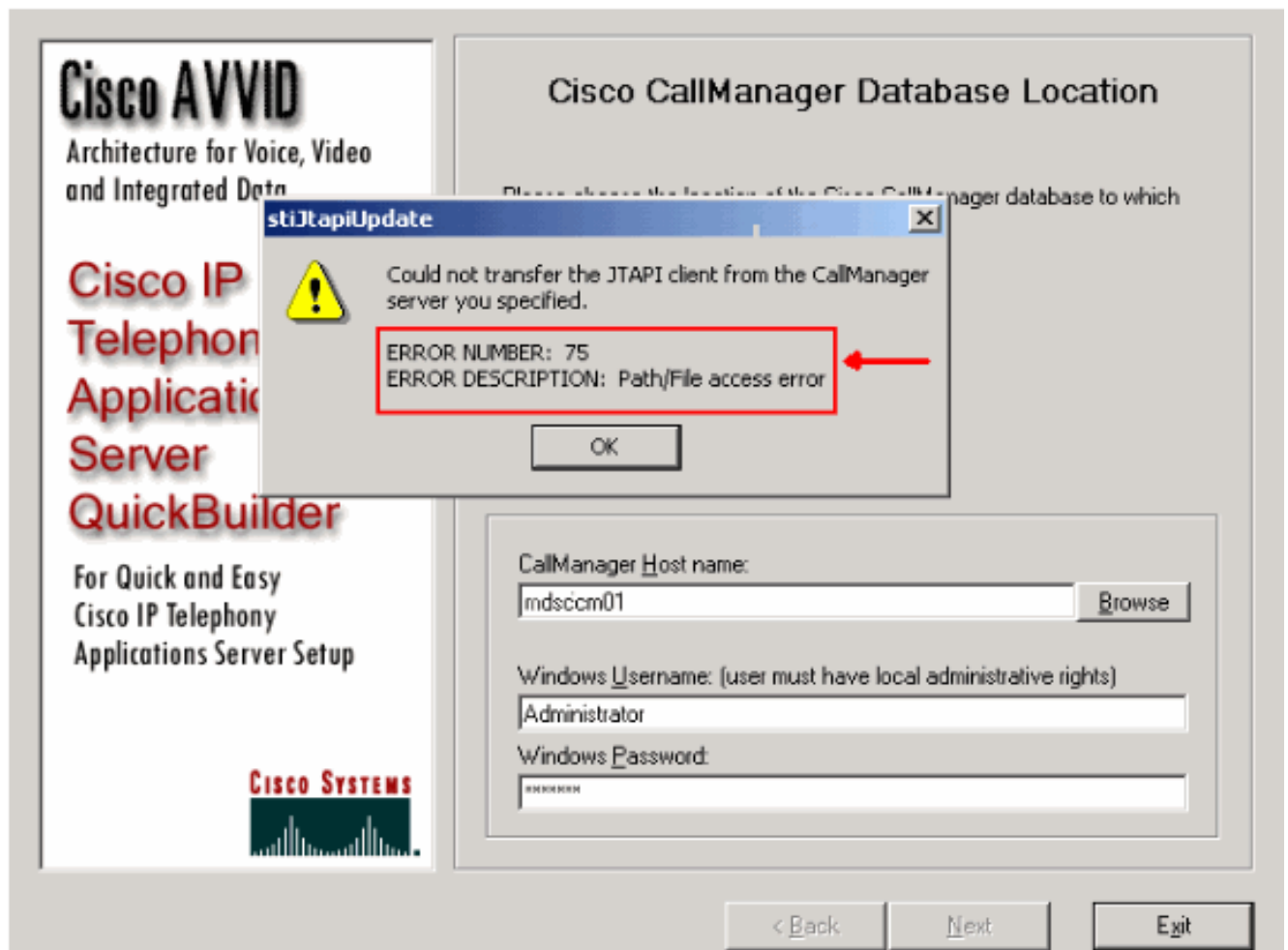
1. 验证CRS服务器，并且CallManager能互相ping。
2. 验证JTAPI Client是可用的在发行商。
3. 运行微软Internet Explorer并且去对：

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

如果它是可用的，您应该接收文件下载窗口。图1—文件下载



4. 单击Cancel (取消)。
5. 选择开始> Cisco CRA管理员> JTAPI更新工具。欢迎到JTAPI Client Update向导窗口出现。
6. 单击 Next。Cisco CallManager数据库位置窗口出现。
7. 输入CallManager主机名、Windows用户名和密码。
8. 单击 Next。此错误出现。图2—路径/文件访问错误



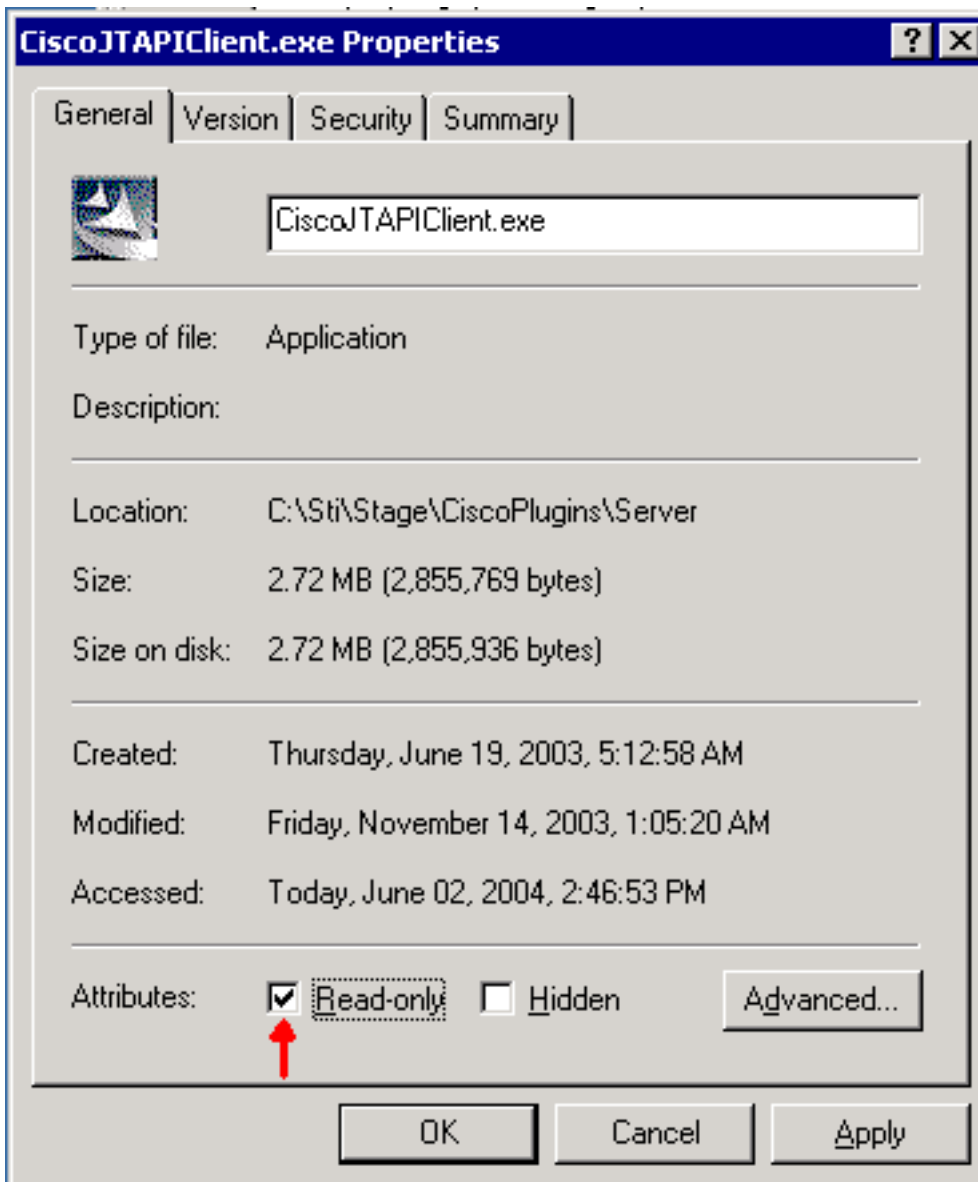
这是错误信息输出：

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

解决方案

此错误消息归结于与CiscoJtapiClient.exe的一文件访问问题，默认情况下在CRS服务器的C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server目录查找。在CRS版本3.1(3) SR1，防止JTAPIUPDATE工具替换现有CiscoJtapiClient.exewith新的它设置对只读。

图3 — CiscoJtapiClient.exe属性



完成这些步骤为了在此问题附近工作：

1. 删除c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe。
2. 运行JTAPI更新工具。 [如何使用JTAPI更新工具以Cisco IPCC Express选派步骤。](#)

相关信息

- [如何以Cisco IPCC Express使用JTAPI更新工具](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)