

>JTAPI更新工具在升级到CRS版本3.1 (3) SR1以后失效

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述一个原因为什么电话API (JTAPI)更新工具在升级以后在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境里失效对Cisco用户响应解决方案(CRS)版本3.1(3) SR1并且提供一个解决方法。

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

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[Components Used](#)

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

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

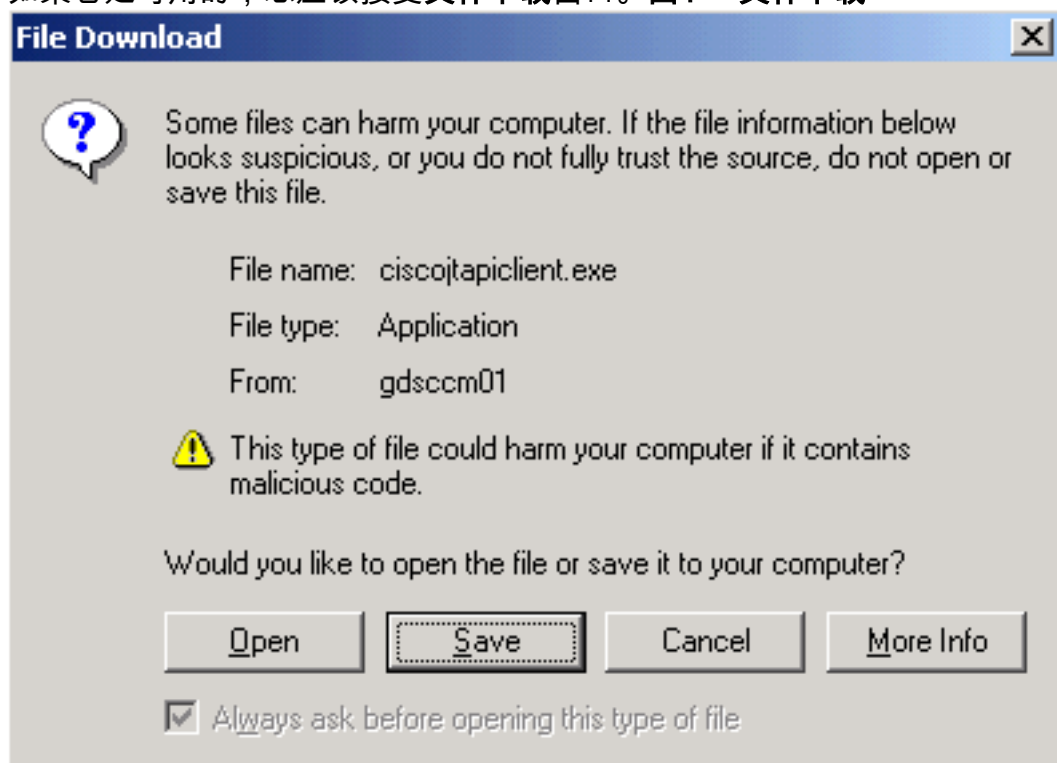
[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

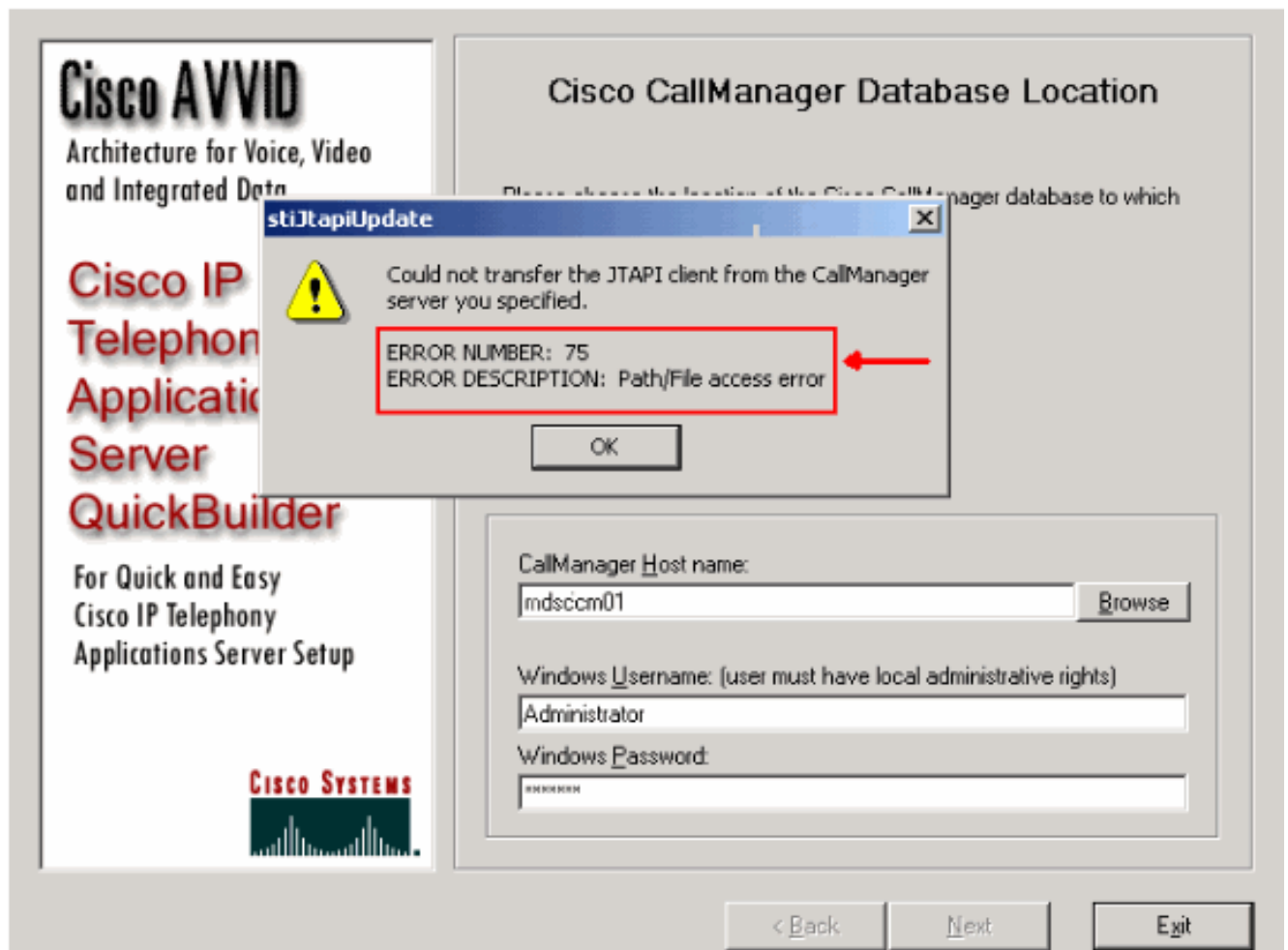
问题

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服务器和呼叫管理器能互相连接。
2. 验证JTAPI Client是可用的在发布人。
3. 运行微软互联网探索者微软因特网资源管理器并且去对：
`http://<CallManager Publisher Name>/compluginsserver/ciscojtapiclient.exe`
如果它是可用的，您应该接受文件下载窗口。图1—文件下载



4. 点击取消。
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. 输入呼叫管理器主机名、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



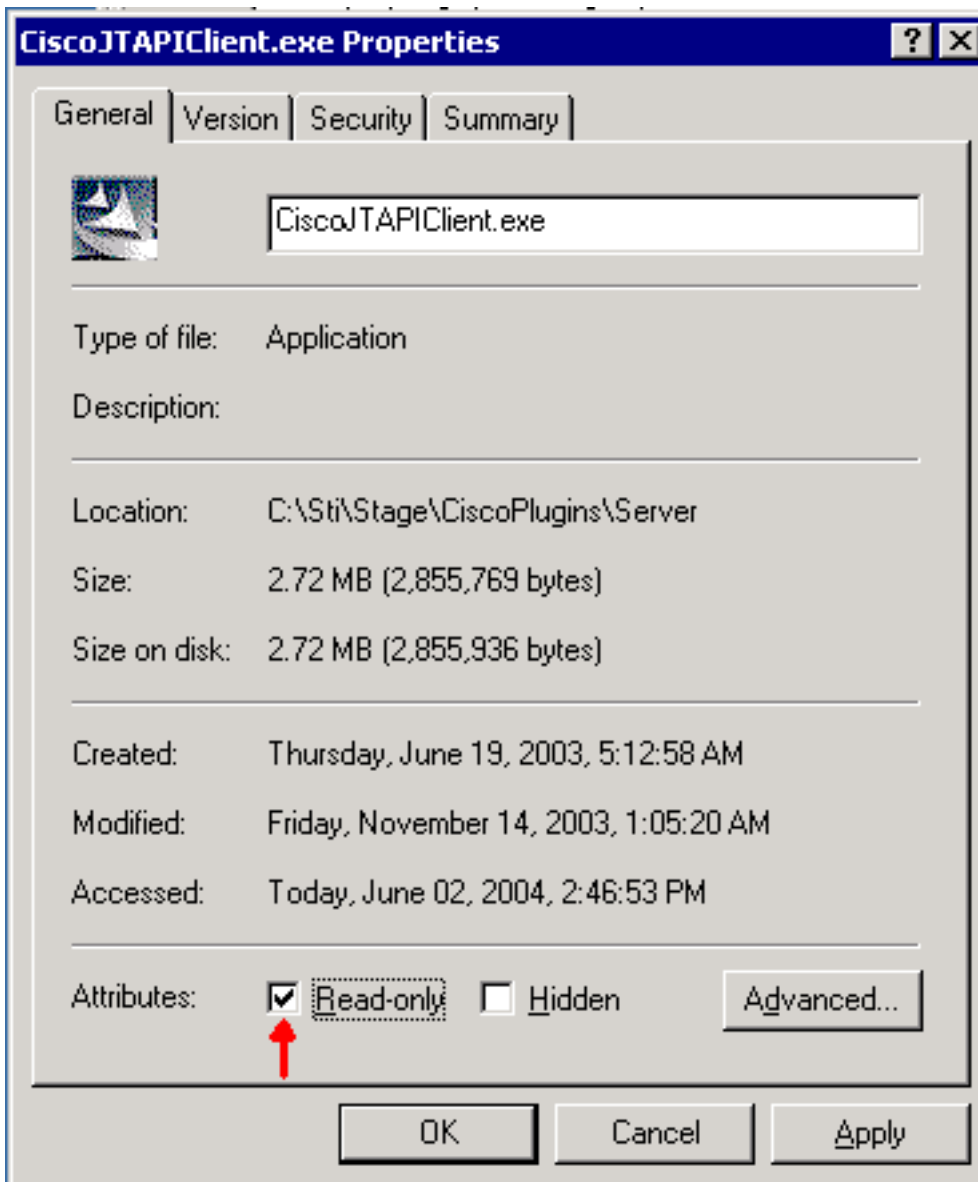
这是错误信息输出：

```
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

此错误信息归结于与CiscoJtapiClient.exe的一个文件访问问题，默认情况下位于C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server目录CRS服务器。在CRS版本3.1(3) SR1，防止JTAPIUPDATE工具替换现有的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选派程序。](#)

[Related Information](#)

- [如何以Cisco IPCC Express使用JTAPI更新工具](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)