

升級到CRS版本3.1(3)SR1後，JTAPI更新工具失敗

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明升級到Cisco Customer Response Solutions(CRS)版本3.1(3)SR1後Telephony API(JTAPI)更新工具失敗的一個原因，並提供Cisco IP Contact Center(IPCC)Express環境中的解決方法。

有關此問題的詳細資訊，請參閱Cisco錯誤ID [CSCed57155](#)(僅限[註冊](#)客戶)。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

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

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

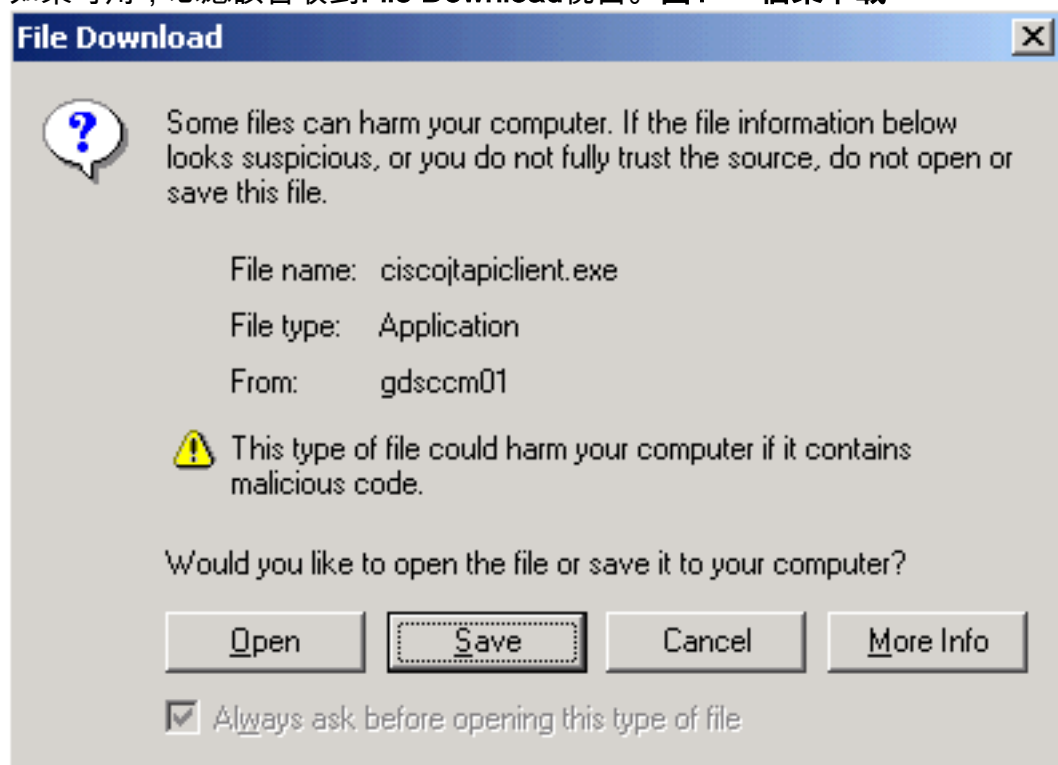
問題

升級到CRS 3.1(3)SR1後，代理可以登入。但是，JTAPI更新工具失敗。以下步驟中會顯示此問題：

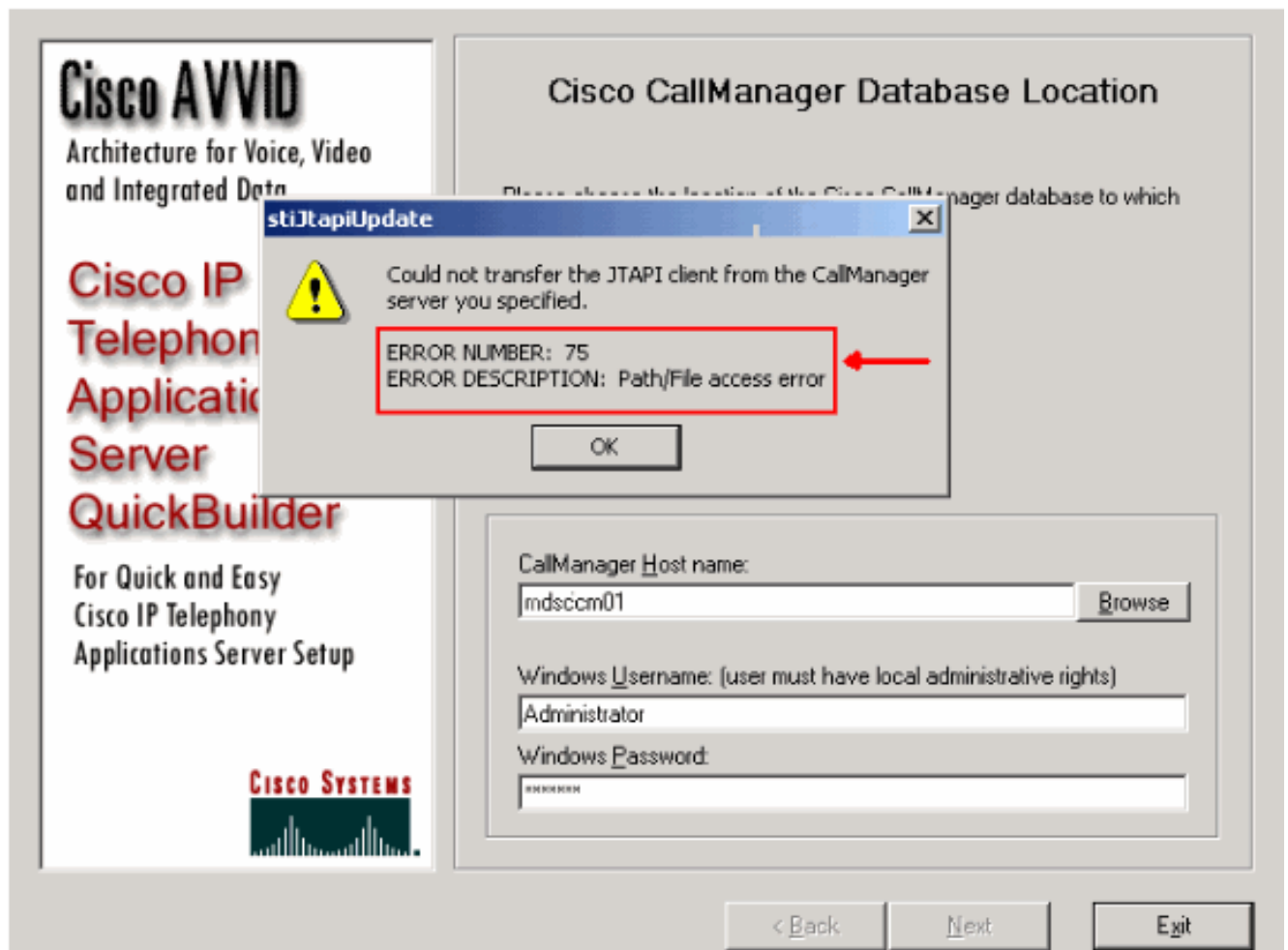
1. 驗證CRS伺服器和CallManager是否能彼此執行ping。
2. 驗證JTAPI客戶端在發佈伺服器上是否可用。
3. 運行Microsoft Internet Explorer並轉到：

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

如果可用，您應該會收到File Download視窗。**圖1 — 檔案下載**



4. 按一下「Cancel」。
5. 選擇**開始 > Cisco CRA Administrator > JTAPI Update Tool**。出現「Welcome to the JTAPI Client Update Wizard (歡迎使用JTAPI客戶端更新嚮導)」視窗。
6. 按「Next」(下一步)。出現Cisco CallManager Database Location視窗。
7. 輸入CallManager主機名、Windows使用者名稱和密碼。
8. 按「Next」(下一步)。出現此錯誤。**圖2 — 路徑/檔案訪問錯誤**



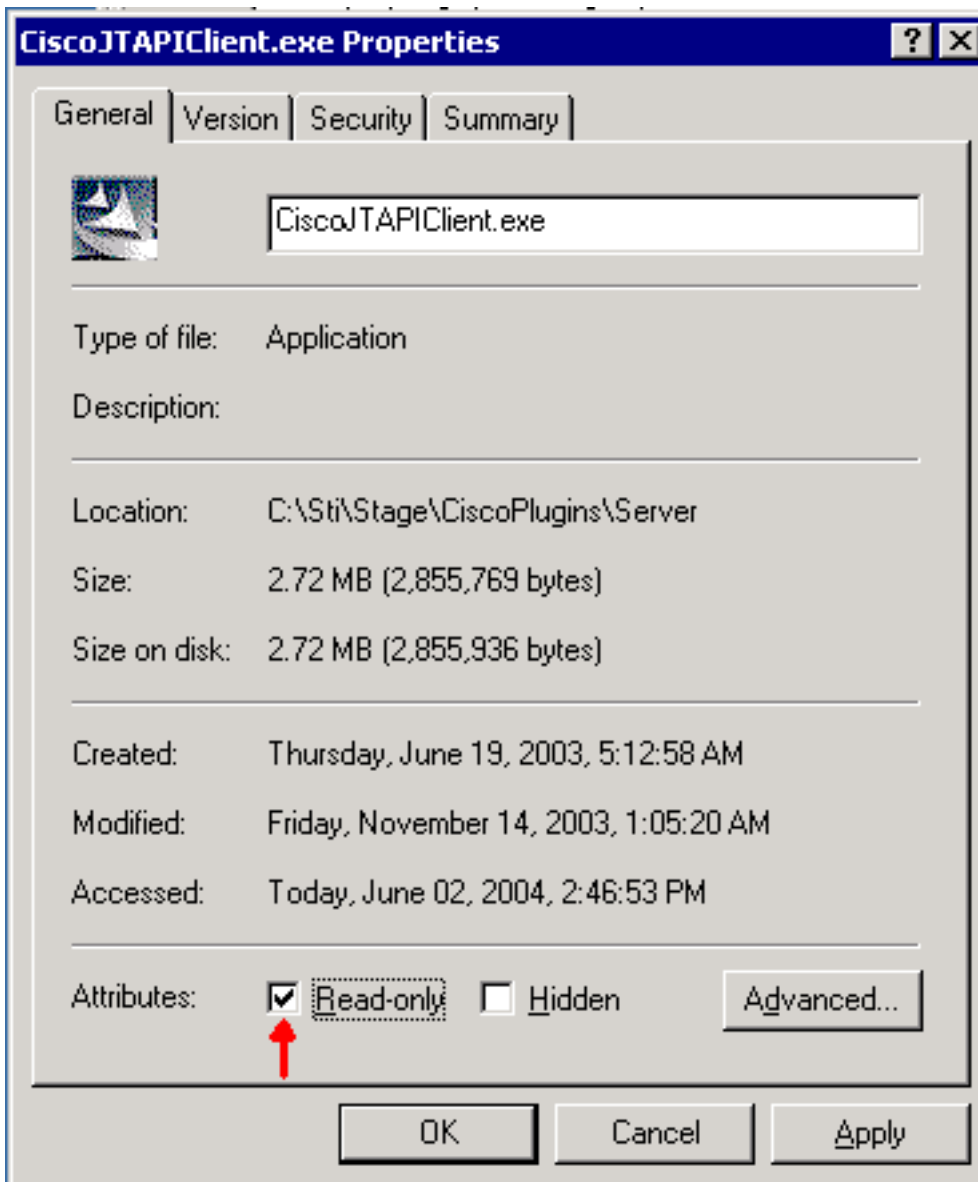
以下是錯誤訊息輸出：

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

解決方案

此錯誤消息是由於CiscoJtapiClient.exe的檔案訪問問題所致，預設情況下，CiscoJtapiClient.exe位於CRS伺服器上的C:\Sti\Stage\CiscoPlugins\Server目錄中。在CRS版本3.1(3)SR1中，它被設定為只讀，以防止JTAPI更新工具用新的CiscoJtapiClient.exe替換現有的。

圖3 - CiscoJTAPIClient.exe屬性



完成以下步驟即可解決此問題：

1. 刪除c:\Sti\Stage\CiscoPlugins\ServerCiscoJtapiClient.exe。
2. 運行JTAPI更新工具。[如何在Cisco IPCC Express中使用JTAPI更新工具](#)詳細說明了過程。

相關資訊

- [如何在Cisco IPCC Express中使用JTAPI更新工具](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)