

Troubleshooting UCCX-TAPS

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error: No podía encontrar el script TAPS.aef. Verifique por favor el nombre de secuencia de comandos y la trayectoria](#)

[Solución](#)

[TAPS de la configuración](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

La aplicación de la Herramienta para la Asistencia de Teléfonos Registrados Automáticamente (TAPS) habilita a los usuarios de teléfonos para llamar al número del directorio de TAPS y descargar los valores preconfigurados del teléfono para su número de directorio. La aplicación del TAPS también está instalada en el servidor de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS)/el servidor del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

El TAPS viene como dos porciones de instalación. Si usted se ejecuta el TAPS instala en el editor, él instala los componentes necesarios para el TAPS en el editor. Si usted ejecuta lo mismo instala en CRS/UCCX, él instala los componentes del TAPS CRS/UCCX. El TAPS es transferible de la página de los plug-in del Cisco CallManager en las versiones recientes del Cisco CallManager. Está disponible bajo el **Application (Aplicación) > Install Plugins (Instalar plug-ins)**.

Nota: El TAPS puede también ser utilizado si los servicios ampliados del Cisco CallManager están instalados, que contiene al servidor CRS de Cisco como [componente](#).

Este documento discute cómo resolver problemas algunos problemas que ocurran al intentar instalar el TAPS en un servidor CRS/UCCX.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración del TAPS

- Administración de CallManager de Cisco
- Cisco CRS/Cisco UCCX

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Cisco Unified Contact Center Express 8.x
- Cisco CallManager 4.1(3)SR2 y posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Error: No podía encontrar el script TAPS.aef. Verifique por favor el nombre de secuencia de comandos y la trayectoria

Después de que el enchufe del TAPS esté instalado en el servidor CRS, el **script TAPS.aef** aparece en CRS el repositorio del script en C:\Program Files\WfAavid\. **Pero**, cuando usted intenta cargar el TAPS.aefscript en la aplicación del TAPS, no puede ser encontrado en el menú desplegable, y el couldnot encuentra el TAPS.aef, marca por favor el nombre y la trayectoria. el mensaje de error aparece.

Solución

Nota: Para el Cisco Unified Contact Center Express version 4.0(x) y posterior, el TAPS instala el **archivo del TAPS AAR.aar** en el servidor, no el TAPS.aeffile como en las versiones anteriores. Es decir TAPS.aefis **ahora una parte del archivo .aar**.

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Borre el **script TAPS.aef** y la aplicación del TAPS del servidor del Centro de contacto IP (IPCC). Usted necesita el [uninstallTAPS](#) agrega/quita [a través los programas](#). **Entonces**, reinicie el servidor.
2. Reinstale el TAPS plug-in. Después de la instalación, elija las **aplicaciones** > la **Administración AAR** en la administración del CRS, y cargue el **archivo del TAPS AAR.aar**. Después de que el TAPS.aarfile esté cargado, una aplicación llamada TAPS se crea, y las **cargas** TAPS.aefscript.
3. Recomience **CRS Node Manager de los** servicios de Microsoft Windows.
4. Hojee a C:\TAPS\.
5. Abra la **aplicación del TAPS de la** página de la Administración de aplicación.

6. Elija **TAPS.aef** del menú de Script*.

7. Haga clic en **Update** (Actualizar).

O, si usted utiliza una versión de CNR anterior de 4.2(1) SR1, vea esta información.

CRS puede ser instalado como una de estas cinco versiones:

- IP IVR
- Premio expreso IPCC
- Expreso IPCC aumentado
- Estándar expreso IPCC
- Servicios ampliados

En las versiones anterior de 4.2(1) SR1, si CRS se configura con la versión expresa del estándar IPCC o del administrador de la cola IP, el TAPS no funciona. Los usuarios oyen que estamos experimentando actualmente los problemas del sistema indicamos cuando marcan el punto de ruta del TAPS.

Utilice cualquiera de estas cuatro versiones de CRS para resolver este problema:

- IP IVR
- Premio expreso IPCC
- Expreso IPCC aumentado
- Servicios ampliados

[TAPS de la configuración](#)

[Problema](#)

Al intentar instalar el TAPS en el servidor UCCX 8.x, el usuario recibe un error ocurrió mientras que carga el [/TAPS.aef] del SCRIPT del SCRIPT. Marque por favor el registro para más detalles cuando él va al mensaje de error de la aplicación.

[Solución](#)

El TAPS carga una configuración preconfigurada del teléfono en un teléfono. El TAPS funciona conjuntamente con Herramienta de administración global (BAT). Como consecuencia, primero asegúrese que estos requisitos previos están aplicados a la instalación del TAPS para el PALO:

- Asegúrese que nodo del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco el primer está configurado y el ejecutarse.
- Tenga la dirección IP para servidor del nodo del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco el primer.
- Asegúrese el servidor de Cisco UCCX se configura. La aplicación de Cisco UCCX puede residir en su propio servidor dedicado.
- Esté seguro de utilizar el instalador de la escena para crear los prompts específicos del país del TAPS.

Recomience el servicio de Tomcat. Si el problema no se resuelve, complete estos pasos:

1. Inicie sesión a Cisco unificó la administración CM, y eligen la **aplicación** > los **plug-in del CM**

unificado Cisco barra de menú Administration (Administración).

2. En el hallazgo y la lista los plug-in paginan, buscan para el **TAPS de Cisco**, y hacen clic el hallazgo.
3. Descargue el **archivo TAPS_AAR.aar** a su PC del cliente. Este archivo se utiliza para acceder la administración unificada CM y la administración unificada CCX.
4. Inicie sesión a Cisco unificó la administración CCX como el CCX unificado administrador la aplicación (así que le puede configurar el TAPS).
5. Del CCX unificado barra de menú Administration (Administración), elija las **aplicaciones** > la



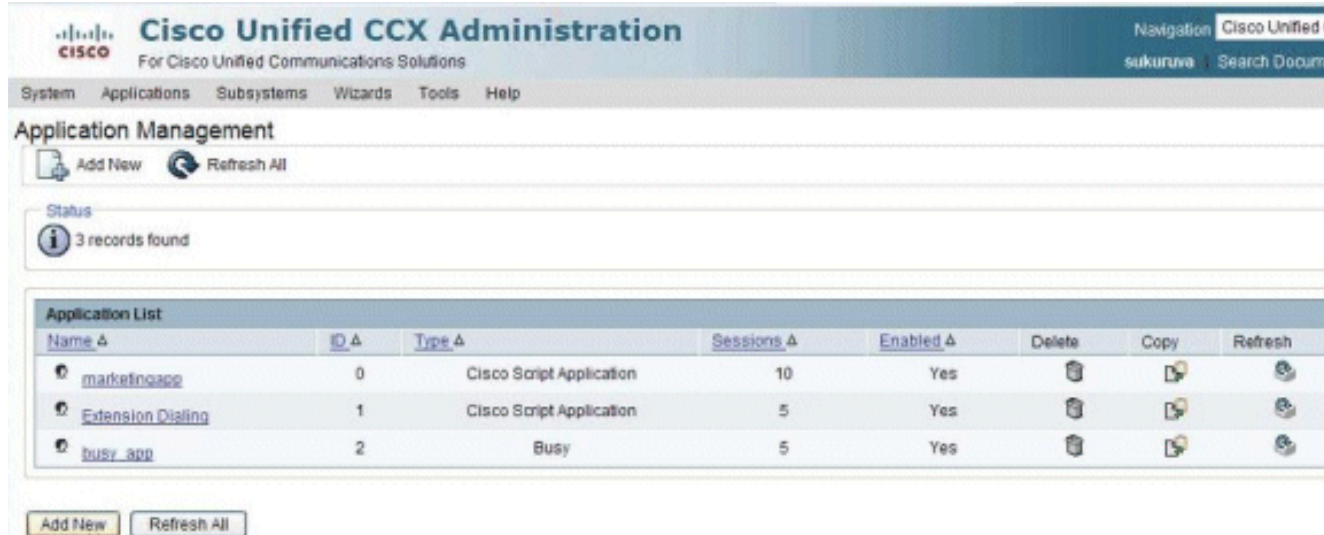
Administración AAR.

6. El teclado hojear, y carga el **archivo TAPS_AAR.aar** que usted descargó en el paso 3.



Sobre la carga acertada, este mensaje aparece en la página de la Administración AAR (en la barra de estado en el top): *Carga completada con éxito. Recomience por favor Node Manager en todos los Nodos en el cluster.*

7. Del CCX unificado barra de menú Administration (Administración), elija las **aplicaciones > la Administración de aplicación**. La página de la Administración de aplicación aparece y visualiza los detalles de las aplicaciones existentes.



The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. The page title is "Application Management" and it displays a table of application records. The table has columns for Name, ID, Type, Sessions, Enabled, Delete, Copy, and Refresh. There are three records listed: marketnoapp, Extension Dialing, and busy_app.

Name	ID	Type	Sessions	Enabled	Delete	Copy	Refresh
marketnoapp	0	Cisco Script Application	10	Yes			
Extension Dialing	1	Cisco Script Application	5	Yes			
busy_app	2	Busy	5	Yes			

8. El teclado **agrega nuevo**. El agregar una página de nueva aplicación aparece.



The screenshot shows the "Add A New Application" wizard in the Cisco Unified CCX Administration interface. It features a "Next" button with a green arrow and a "Cancel" button with a red X. Below this, there is a section titled "Select the type of application you would like to create:" with a dropdown menu for "Application Type*" currently set to "Cisco Script Application". At the bottom, there are "Next" and "Cancel" buttons, and an information icon with the text "*- indicates required item".

9. Application type (Tipo de aplicación) de la lista desplegable, elija la **Aplicación de secuencia de comandos de Cisco**, y haga clic **después**. La página de configuración de la Aplicación de secuencia de comandos de Cisco aparece.

10. Elija el **script TAPS.aef** de la lista desplegable del script, y ingrese el IP Address del CM unificado Cisco en el cuadro de texto debajo de la lista desplegable del script.
11. Marque la casilla de verificación contra el campo de **Cisco_Unified_CM_IP_Address**.
12. Haga clic el **botón Yes Radio Button** en el campo habilitado.
13. Haga clic en **Update** (Actualizar).
14. Inicie sesión a la página unificada Cisco de la utilidad CM, y recomience el servicio del TAPS. Para el TAPS configuración, usted necesita recomenzar el motor y la daemon de la opinión del cluster UCCX (CVD) UCCX. Usted puede recomenzar el CVD usando el **reinicio Cisco del servicio del utils unificó** el comando de la **daemon de la opinión del cluster CCX**. Esto causará una caída del sistema en el UCCX, así que asegúrese le realizar este paso después de las horas de trabajo solamente. Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtj72604](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Información Relacionada

- [Usando el TAPS con los números de directorio +E.164](#)
- [Desinstalar el TAPS](#)
- [TAPS configuración y uso](#)
- [Resolver problemas el TAPS en el servidor CRA de Cisco](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)