

# UCCX-TAPS dépannent

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur : N'a pas pu trouver le script TAPS.aef. Veuillez vérifier le nom et le chemin de script](#)

[Solution](#)

[Configurez les PRISES](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

L'outil pour que les utilisateurs du téléphone d'enable d'application de support de téléphone enregistré automatiquement (PRISES) demandent le numéro de répertoire de PRISES et pour téléchargent les configurations préconfigurées de téléphone pour leur nombre de répertoire. L'application de PRISES est également installée sur le serveur de Cisco Customer Response Solutions (CRS)/serveur du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Les PRISES sont livré comme deux parts d'installation. Si vous vous exécutez les PRISES installent sur l'éditeur, il installent les composants requis pour des PRISES sur l'éditeur. Si vous exécutez même installe sur CRS/UCCX, il installe les composants des PRISES CRS/UCCX. Les PRISES sont téléchargeables de la page de modules d'extension de Cisco CallManager dans des releases récentes de Cisco CallManager. Il est disponible sous l'**application > l'Install Plugins**.

**Remarque:** Des PRISES peuvent également être utilisées si les services étendus de Cisco CallManager est installés, qui contient le serveur de Cisco CRS comme [composant](#).

Ce document discute comment dépanner quelques questions qui se produisent en essayant d'installer des PRISES sur un serveur CRS/UCCX.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration de PRISES
- Cisco CallManager Administration

- Cisco CRS/Cisco UCCX

## Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Cisco Unified Contact Center Express 8.x
- Cisco CallManager 4.1(3)SR2 et plus tard

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Erreur : N'a pas pu trouver le script TAPS.aef. Veuillez vérifier le nom et le chemin de script

Après que le périphérique prêt à brancher de PRISES soit installé sur le serveur CRS, le **script TAPS.aef** paraît dans le référentiel de script CRS chez C:\Program Files\WfAvvid\. **Mais**, quand vous essayez de charger le TAPS.aefscript dans l'application de PRISES, il ne peut pas être trouvé dans le menu déroulant, et le couldnot trouvent le TAPS.aef, vérifient s'il vous plaît le nom et le chemin. apparaît.

## Solution

**Remarque:** Pour la version 4.0(x) et ultérieures de Cisco Unified Contact Center Express, les PRISES installent le **fichier des PRISES AAR.aar** sur le serveur, pas le TAPS.aefile comme dans les versions antérieures. En d'autres termes, TAPS.aefis **maintenant une** pièce du fichier .aar.

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Supprimez le **script TAPS.aef** et l'application de PRISES du serveur de l'IP Contact Center (IPCC). Vous avez besoin d'[uninstallTAPS par l'Add/Remove Programs](#). **Puis**, redémarrez le serveur.
2. Réinstallez les PRISES embrochables. Après installation, choisissez les **applications** > la **Gestion d'AAR** dans la gestion CRS, et téléchargez le **fichier des PRISES AAR.aar**. Après que le TAPS.aarfile soit téléchargé, une application appelée les PRISES est créée, et les **téléchargements** TAPS.aefscript.
3. Redémarrez le **gestionnaire de noeud CRS** des services de Microsoft Windows.
4. Parcourez à C:\TAPS\.
5. Ouvrez l'**application de PRISES** de la page de gestion des applications.
6. Choisissez **TAPS.aef** du menu de Script\*.

7. Cliquez sur **Update**.

Ou, si vous utilisez une version plus tôt que 4.2(1) SR1 CRS, voir les ces informations.

Des CRS peuvent être installés en tant qu'une de ces cinq versions :

- IP RVI
- Premium d'IPCC Express
- IPCC Express amélioré
- Norme d'IPCC Express
- Services étendus

Dans les versions plus tôt que 4.2(1) SR1, si des CRS sont configurés avec la version de gestionnaire de norme d'IPCC Express ou de files d'attente IP, les PRISES ne fonctionnent pas. Les utilisateurs entendent que nous éprouvons actuellement la demande de problèmes de système quand ils composent le point d'acheminement de PRISES.

Employez l'un ou l'autre de ces quatre versions des CRS afin de résoudre ce problème :

- IP RVI
- Premium d'IPCC Express
- IPCC Express amélioré
- Services étendus

## [Configurez les PRISES](#)

### [Problème](#)

En essayant d'installer des PRISES sur le serveur UCCX 8.x, l'utilisateur reçoit une erreur s'est produit tout en chargeant le SCRIPT de SCRIPT [/TAPS.aef]. Veuillez vérifier le log pour plus de détails quand il vont au message d'erreur d'application.

### [Solution](#)

Les PRISES chargent une configuration préconfigurée de téléphone à un téléphone. Travaux de PRISES en même temps que le Bulk Administration Tool (BATTE). En conséquence, assurez-vous d'abord que ces préalables sont appliqués à l'installation de PRISES à la BATTE :

- Assurez-vous que le premier noeud de Cisco Unified Communications Manager est configuré et s'exécute.
- Ayez l'adresse IP pour le premier serveur de noeud de Cisco Unified Communications Manager.
- Assurez-vous que le serveur de Cisco UCCX est configuré. L'application de Cisco UCCX peut résider sur son propre serveur dédié.
- Soyez sûr d'employer l'installateur de paramètre régional pour créer les demandes de PRISES de pays-particularité.

Redémarrez le service de Tomcat. Si la question n'est pas résolue, terminez-vous ces étapes :

1. Ouvrez une session à la gestion de Cisco Unified CM, et choisissez l'**Application > Plugins de la** barre de menus de gestion de Cisco Unified CM.

2. Dans la découverte et la liste les modules d'extension paginent, recherchent des **PRISES de Cisco**, et cliquent sur Find.
3. Téléchargez le fichier **TAPS\_AAR.aar** à votre PC client. Ce fichier est utilisé pour accéder à la gestion d'Unified CM et la gestion d'Unified CCX.
4. Procédure de connexion à la gestion de Cisco Unified CCX en tant qu'administrateur de l'application d'Unified CCX (ainsi vous pouvez configurer des PRISES).
5. De la barre de menus de gestion d'Unified CCX, choisissez les **applications > la Gestion**



d'AAR.

6. Cliquez sur **parcourent**, et téléchargez le fichier **TAPS\_AAR.aar** que vous avez téléchargé dans l'étape 3.



Sur le téléchargement réussi, ce message apparaît à la page de Gestion d'AAR (dans la barre d'état sur le dessus) : *Téléchargement terminé avec succès. Veuillez redémarrer le gestionnaire de noeud sur tous les Noeuds dans la batterie.*

- De la barre de menus de gestion d'Unified CCX, choisissez les **applications > la gestion des applications**. La page de gestion des applications paraît et affiche les détails des applications existantes.

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			

- Cliquez sur **Add nouveau**. L'ajouter une page de nouvelle application apparaît.

Select the type of application you would like to create:

Application Type\*

\*- indicates required item

- De la liste déroulante de type d'application, choisissez l'**application de script de Cisco**, et cliquez sur **Next**. La page de configuration d'application de script de Cisco paraît.

10. Choisissez le **script TAPS.aef** de la liste déroulante de script, et écrivez l'adresse IP du Cisco Unified CM dans la zone de texte au-dessous de la liste déroulante de script.
11. Cochez la case contre le champ de **Cisco\_Unified\_CM\_IP\_Address**.
12. Cliquez sur la case d'option d'oui dans le domaine activé.
13. Cliquez sur **Update**.
14. Ouvrez une session à la page d'utilité de Cisco Unified CM, et redémarrez le service de PRISES. Pour des PRISES configuration, vous devez redémarrer l'engine UCCX et le démon de vue de batterie UCCX (CVD). Vous pouvez redémarrer la CVD utilisant l'ordre de **démon de vue de batterie de Cisco Unified CCX de reprise de service d'utilis**. Ceci entraînera une panne sur l'UCCX, ainsi veuillez-vous pour exécuter cette étape après des heures de travail seulement. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtj72604](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

## Informations connexes

- [Utilisant des PRISES avec des nombres de répertoire +E.164](#)
- [Désinstaller des PRISES](#)
- [PRISES configuration et utilisation](#)
- [Dépannage des PRISES sur le serveur Cisco CRA](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)