Dépannage UCCX-TAPS

Contenu

Introduction Conditions préalables Conditions requises Components Used Conventions Erreur : Script TAPS.aef introuvable. Vérifiez le nom et le chemin du script. Solution Configurer les TAPS Problème Solution Informations connexes

Introduction

L'application Tool for Auto-Registered Phone Support (TAPS) permet aux utilisateurs de téléphone d'appeler le numéro de répertoire TAPS et de télécharger les paramètres préconfigurés de leur numéro de répertoire. L'application TAPS est également installée sur le serveur Cisco Customer Response Solutions (CRS)/Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

TAPS est fourni en deux parties. Si vous exécutez l'installation TAPS sur l'éditeur, il installe les composants nécessaires pour TAPS sur l'éditeur. Si vous exécutez la même installation sur CRS/UCCX, il installe les composants TAPS CRS/UCCX. TAPS est téléchargeable à partir de la page Plugins de Cisco CallManager dans les versions récentes de Cisco CallManager. Il est disponible sous **Application > Install Plugins**.

Remarque : TAPS peut également être utilisé si les services étendus de Cisco CallManager sont installés, qui contient le serveur Cisco CRS en tant que <u>composant</u>.

Ce document explique comment résoudre certains problèmes qui se produisent lors de l'installation de TAPS sur un serveur CRS/UCCX.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration TAPS
- Administration de Cisco CallManager

Cisco CRS/Cisco UCCX

Components Used

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 versions ultérieures

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

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à <u>Conventions relatives aux conseils techniques Cisco.</u>

Erreur : Script TAPS.aef introuvable. Vérifiez le nom et le chemin du script.

Une fois le plug-in TAPS installé sur le serveur CRS, le script **TAPS.aef** apparaît dans le référentiel de scripts CRS à l'adresse **C:\Program Files\WfAvvid**. Mais, lorsque vous essayez de charger le script **TAPS.aef** dans l'application TAPS, il est introuvable dans le menu déroulant et le fichier TAPS.aef est introuvable, veuillez vérifier le nom et le chemin. apparaît.

Solution

Remarque : Pour Cisco Unified Contact Center Express version 4.0(x) et ultérieure, TAPS installe le fichier **TAPS AAR.aar** sur le serveur et non le fichier **TAPS.aef** comme dans les versions précédentes. En d'autres termes, **TAPS.aef** fait maintenant partie du fichier **.aar**.

Complétez ces étapes afin de résoudre le problème :

- Supprimez le script TAPS.aef et l'application TAPS du serveur du centre de contacts IP (IPCC). Vous devez <u>désinstaller TAPS</u> via Ajout/Suppression de programmes. Redémarrez ensuite le serveur.
- Réinstallez le plug-in TAPS. Après l'installation, choisissez Applications > AAR Management dans Administration CRS, puis téléchargez le fichier TAPS AAR.aar. Une fois le fichier TAPS.aar téléchargé, une application appelée TAPS est créée et le script TAPS.aef télécharge.
- 3. Redémarrez CRS Node Manager à partir des services Microsoft Windows.
- 4. Naviguez vers la page C:\TAPS\.
- 5. Ouvrez l'application TAPS à partir de la page Gestion des applications.
- 6. Choisissez TAPS.aef dans le menu Script*.
- 7. Cliquez sur Update.

Ou, si vous utilisez une version CRS antérieure à 4.2(1) SR1, reportez-vous à ces informations.

CRS peut être installé sous l'une des cinq versions suivantes :

- IP IVR
- IPCC Express Premium
- IPCC Express amélioré
- Norme IPCC Express
- Services étendus

Dans les versions antérieures à la version 4.2(1) SR1, si CRS est configuré avec la version IPCC Express Standard ou IP Queue Manager, TAPS ne fonctionne pas. Les utilisateurs entendent l'invite Nous rencontrons actuellement des problèmes système lorsqu'ils composent le point de routage TAPS.

Utilisez l'une ou l'autre de ces quatre versions de CRS afin de résoudre ce problème :

- IP IVR
- IPCC Express Premium
- IPCC Express amélioré
- Services étendus

Configurer les TAPS

Problème

Lors de la tentative d'installation de TAPS sur le serveur UCCX 8.x, l'utilisateur reçoit une erreur lors du chargement du SCRIPT[/TAPS.aef]. Veuillez consulter le journal pour plus de détails lorsqu'il accède au message d'erreur Application.

Solution

TAPS charge un paramètre de téléphone préconfiguré sur un téléphone. TAPS fonctionne en association avec l'outil Bulk Administration Tool (BAT). Par conséquent, assurez-vous d'abord que ces conditions préalables sont appliquées à l'installation de TAPS pour la MTD :

- Assurez-vous que le premier noeud de Cisco Unified Communications Manager est configuré et en cours d'exécution.
- Disposez de l'adresse IP du serveur de premier noeud Cisco Unified Communications Manager.
- Assurez-vous que le serveur Cisco UCCX est configuré. L'application Cisco UCCX peut résider sur son propre serveur dédié.
- Veillez à utiliser le programme d'installation des paramètres régionaux pour créer les invites TAPS spécifiques au pays.

Redémarrez le service Tomcat. Si le problème n'est pas résolu, procédez comme suit :

- 1. Connectez-vous à Cisco Unified CM Administration, puis sélectionnez **Application > Plugins** dans la barre de menus Administration de Cisco Unified CM.
- 2. Dans la page Rechercher et répertorier les plug-ins, recherchez **Cisco TAPS**, puis cliquez sur **Rechercher**.

- 3. Téléchargez le fichier **TAPS_AAR.aar** sur votre PC client. Ce fichier permet d'accéder à Unified CM Administration et à Unified CCX Administration.
- 4. Connectez-vous à Cisco Unified CCX Administration en tant qu'administrateur de l'application Unified CCX (pour configurer TAPS).
- 5. Dans la barre de menus Unified CCX Administration, sélectionnez Applications > AAR



6. Cliquez sur **Parcourir**, puis téléchargez le fichier **TAPS_AAR.aar** que vous avez téléchargé à l'étape

System	Applicati	ons	Subsystems	Wizards	Tools	Help	
ADN	lanagon	ant	our of the second s	mearoo	10010	TICIP	
ARIV	lanagen	lent					
1	Jpload (Cle	ar				
Status							
(i) St	atus : Read	ly					
-							
							11000000000
Enter a	Valid AAR	File to U	pload*				 Browse
OVe	erwrite exist	ingtiles					

Une fois le téléchargement terminé, ce message apparaît sur la page Gestion des AAR (dans la barre d'état en haut) : *Téléchargement terminé. Redémarrez Node Manager sur tous*

les noeuds du cluster.

7. Dans la barre de menus Administration de Unified CCX, sélectionnez **Applications > Application Management**. La page Gestion des applications s'affiche et affiche les détails des applications

existantes.

For Cisco Unifi	ed Communications	s Solutions				sukuruva	Search Do
tem Applications Sub	systems Wizards	Tools Help					
lication Manageme	ent						
Add New 🔇 Refre	sh All						
3 records found							
3 records found			0				
Application List	<u>ال</u>	Type A	Sessions A	Enabled 4	Delete	Сору	Refres
Application List	<u>ال</u> 0	Type A Cisco Script Application	<u>Sessions</u> ∆ 10	Enabled A Yes	Delete	Сору	Refres
Application List Name A	<u>©</u> ≜ 0 1	Type A Cisco Script Application Cisco Script Application	<u>Sessions</u> ∆ 10 5	Enabled 4 Yes Yes	Delete	Copy DSP DSP	Refres

8. Cliquez sur **Ajouter nouveau**.La page Add a New Application s'affiche.

cisco	Cisc For Cisco	O Unified Comm	ed CC	X Ac Solutions	lmini	istration
System Ap	plications	Subsystems	Wizards	Tools	Help	
Add A Nev	v Applic	ation				
Next	🙆 Can	icel				
Select the ty	pe of applie	cation you would	d like to cre	ate:		8
Application	Type	oo oonprappilo				
Next Cano	el					
(i) *- indicat	es required	item				

9. Dans la liste déroulante Type d'application, sélectionnez **Cisco Script Application**, puis cliquez sur **Suivant**.La page de configuration de Cisco Script Application s'affiche.

tem Applications Subsys	tems Wizards Tools H	felp		
co Script Application				
🔒 Add 🛛 Cancel 🔌	Back to Application List			
Status - Ready				
J Status : Ready				
Triggers can be added after application is created	Name *			
	ID*	3		
	Maximum Number of			
	Script*	- No Selection -	~	Edit
	Description		(71)	Lon
	Eashlad			
	Enabled	© Yes O No		(Fee)
	Delault Script	- System Default -	~	Edit

- 10. Choisissez le script **TAPS.aef** dans la liste déroulante Script, puis entrez l'adresse IP de Cisco Unified CM dans la zone de texte située sous la liste déroulante Script.
- 11. Cochez la case correspondant au champ Cisco_Unified_CM_IP_Address.
- 12. Cliquez sur la case d'option **Oui** dans le champ Activé.
- 13. Cliquez sur Update.
- 14. Connectez-vous à la page de maintenance de Cisco Unified CM et redémarrez le service TAPS.Pour la configuration TAPS, vous devez redémarrer le moteur UCCX et le démon de vue de cluster UCCX (CVD). Vous pouvez redémarrer la CVD à l'aide de la commande utils service restart Cisco Unified CCX Cluster View Daemon. Ceci provoquera une panne sur UCCX. Veillez donc à effectuer cette étape après les heures de travail uniquement. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco <u>CSCtj72604</u> (clients <u>enregistrés</u> uniquement).

Informations connexes

- <u>Utilisation de TAPS avec les numéros de répertoire +E.164</u>
- Désinstallation de TAPS
- <u>Configuration et utilisation du protocole TAPS</u>
- Dépannage de TAPS sur le serveur Cisco CRA
- Support et documentation techniques Cisco Systems