

UCS-TAPS - Risoluzione dei problemi

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Errore: Impossibile trovare lo script TAPS.aef. Verificare il nome e il percorso dello script](#)

[Soluzione](#)

[Configura TAP](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Lo strumento per l'applicazione Auto-Registered Phone Support (TAPS) consente agli utenti di telefonare al numero di directory TAPS e scaricare le impostazioni telefoniche preconfigurate per il numero di directory. L'applicazione TAPS è installata anche sul server Cisco Customer Response Solutions (CRS) e sul server Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

I TAP vengono installati in due parti. Se si esegue l'installazione TAPS nel server di pubblicazione, verranno installati i componenti necessari per TAPS nel server di pubblicazione. Se si esegue la stessa installazione su CRS/UCCX, verranno installati i componenti CRS/UCCX di TAPS. Nelle versioni più recenti di Cisco CallManager, è possibile scaricare TAPS dalla pagina Plugin di Cisco CallManager. È disponibile in **Applicazione > Installa plug-in**.

Nota: i TAPS possono essere utilizzati anche se è installato Cisco CallManager Extended Services, che contiene il server Cisco CRS come [componente](#).

In questo documento viene descritto come risolvere alcuni problemi che si verificano quando si cerca di installare i TAP su un server CRS/UCCX.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Configurazione TAPS
- Amministrazione Cisco CallManager

- Cisco CRS/Cisco UCCX

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Cisco Unified Contact Center Express 8.x
- Cisco CallManager 4.1(3)SR2 e versioni successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Errore: Impossibile trovare lo script TAPS.aef. Verificare il nome e il percorso dello script

Dopo aver installato il plug-in TAPS sul server CRS, lo script **TAPS.aef** viene visualizzato nel repository di script CRS all'indirizzo **C:\Program Files\WfAvid**. Tuttavia, quando si tenta di caricare lo script **TAPS.aef** nell'applicazione TAPS, non è possibile trovarlo nel menu a discesa e non è stato possibile trovare TAPS.aef. Controllare nome e percorso. viene visualizzato un messaggio di errore.

Soluzione

Nota: per Cisco Unified Contact Center Express versione 4.0(x) e successive, TAPS installa il file **TAPS AAR.aar** sul server e non il file **TAPS.aef** come nelle versioni precedenti. In altre parole, **TAPS.aef** fa ora parte del file **.aar**.

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Eliminare lo script **TAPS.aef** e l'applicazione TAPS dal server IP Contact Center (IPCC). È necessario [disinstallare TAPS](#) tramite **Installazione applicazioni**. Riavviare quindi il server.
2. Reinstallare il plug-in TAPS. Dopo l'installazione, scegliere **Applicazioni > Gestione AAR** in Amministrazione CRS e caricare il file **TAPS AAR.aar**. Una volta caricato il file **TAPS.aar**, viene creata un'applicazione denominata TAPS e caricato lo script **TAPS.aef**.
3. Riavviare **Gestione nodi CRS** dai servizi di Microsoft Windows.
4. Selezionare **C:\TAPS**.
5. Aprire l'**applicazione TAPS** dalla pagina Gestione applicazioni.
6. Selezionate **TAPS.aef** dal menu Script*.
7. Fare clic su **Aggiorna**.

Oppure, se si utilizza una versione CRS precedente alla 4.2(1) SR1, vedere queste informazioni.

CRS può essere installato in una delle cinque versioni seguenti:

- IP IVR
- IPCC Express Premium
- IPCC Express Enhanced
- Standard IPCC Express
- Servizi estesi

Nelle versioni precedenti alla 4.2(1) SR1, se il CRS è configurato con la versione IPCC Express Standard o IP Queue Manager, i TAP non funzionano. Gli utenti sentono la richiesta di assistenza per problemi di sistema quando chiamano il punto di indirizzamento TAPS.

Per risolvere il problema, utilizzare una di queste quattro versioni di CRS:

- IP IVR
- IPCC Express Premium
- IPCC Express Enhanced
- Servizi estesi

Configura TAP

Problema

Quando si tenta di installare i TAP sul server UCCX 8.x, l'utente riceve un errore durante il caricamento dello SCRIPT SCRIPT [/TAPS.aef]. Per ulteriori dettagli, consultare il registro quando viene visualizzato il messaggio di errore Applicazione.

Soluzione

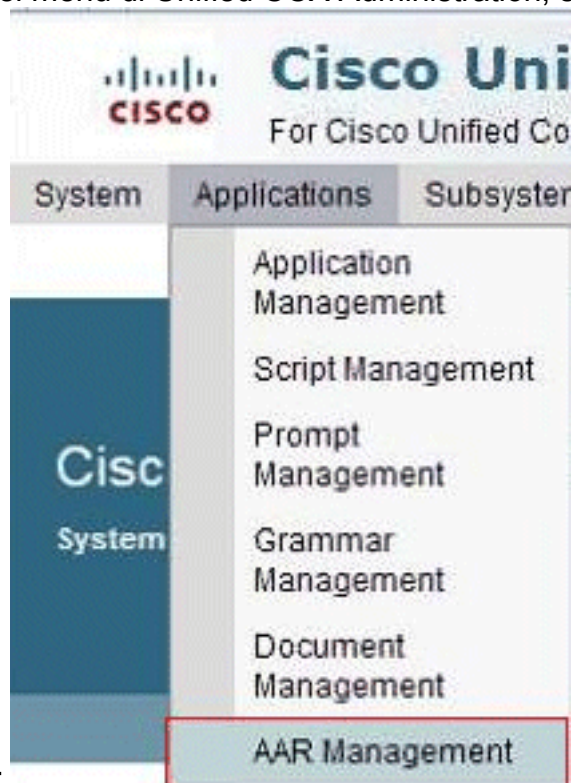
TAPS carica un'impostazione telefonica preconfigurata su un telefono. TAPS funziona in combinazione con Bulk Administration Tool (BAT). Di conseguenza, accertarsi innanzitutto che i seguenti prerequisiti siano applicati all'installazione di TAP per BAT:

- Verificare che il primo nodo di Cisco Unified Communications Manager sia configurato e in esecuzione.
- Avere l'indirizzo IP del server del primo nodo di Cisco Unified Communications Manager.
- Verificare che il server Cisco UCCX sia configurato. L'applicazione Cisco UCCX può risiedere sul proprio server dedicato.
- Utilizzare il programma di installazione locale per creare le richieste TAPS specifiche del paese.

Riavviare il servizio Tomcat. Se il problema persiste, procedere come segue:

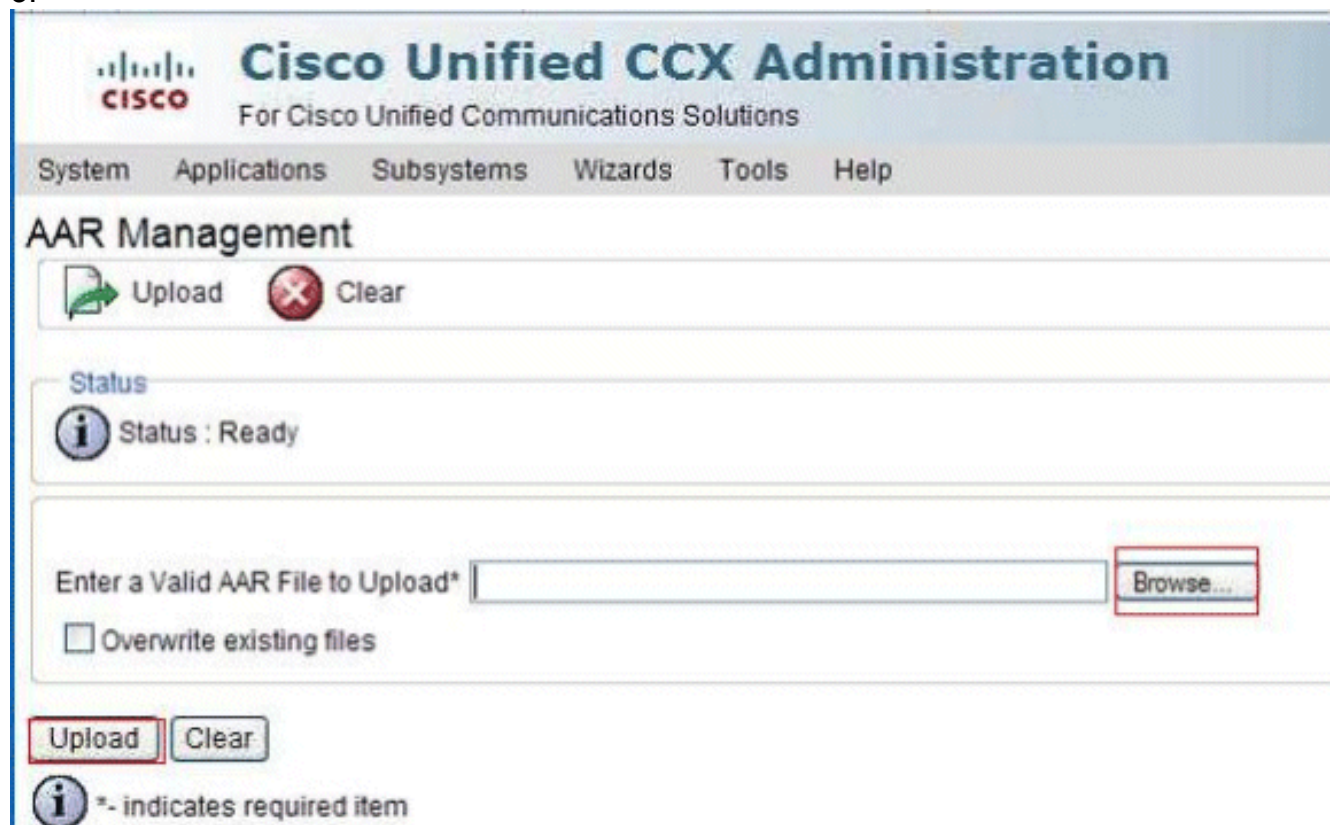
1. Accedere a Cisco Unified CM Administration e scegliere **Applicazione > Plugin** dalla barra dei menu di Cisco Unified CM Administration.
2. Nella pagina Trova ed elenca plug-in, cercare **Cisco TAPS**, quindi fare clic su **Trova**.
3. Scaricare il file **TAPS_AAR.aar** sul PC client. Questo file viene utilizzato per accedere ad Amministrazione CCX unificata e Amministrazione CCX unificata.
4. Accedere a Cisco Unified CCX Administration come amministratore dell'applicazione Unified CCX (in modo da poter configurare i TAPS).

5. Dalla barra dei menu di Unified CCX Administration, scegliere **Applications > AAR**



Management.

6. Fare clic su **Browse** (Sfogli) e caricare il file **TAPS_AAR.aar** scaricato nel passaggio 3.



Una volta completato il caricamento, questo messaggio viene visualizzato nella pagina AAR Management (nella barra di stato in alto): *Caricamento completato. Riavviare Gestione nodi in tutti i nodi del cluster.*

7. Dalla barra dei menu di Unified CCX Administration, scegliere **Applicazioni > Gestione applicazioni**. Viene visualizzata la pagina Gestione applicazioni con i dettagli delle applicazioni esistenti.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation Cisco Unified
sukurwa Search Documents

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Application Management

Add New Refresh All

Status
3 records found

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			

Add New Refresh All

8. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.Viene visualizzata la pagina Aggiungi nuova applicazione.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Add A New Application

Next Cancel

Select the type of application you would like to create:

Application Type*

*- indicates required item

9. Dall'elenco a discesa Tipo di applicazione, scegliere **Cisco Script Application**, quindi fare clic su **Avanti**.Viene visualizzata la pagina Cisco Script Application Configuration.

10. Selezionare lo script **TAPS.aef** dall'elenco a discesa Script e immettere l'indirizzo IP di Cisco Unified CM nella casella di testo sotto l'elenco a discesa Script.
11. Selezionare la casella di controllo relativa al campo **Cisco_Unified_CM_IP_Address**.
12. Fare clic sul pulsante di opzione **Sì** nel campo Abilitato.
13. Fare clic su **Aggiorna**.
14. Accedere alla pagina Cisco Unified CM Serviceability e riavviare il servizio TAPS. Per la configurazione dei TAPS, è necessario riavviare il motore UCCX e il CVD (UCCX Cluster View Daemon). È possibile riavviare il CVD utilizzando il comando **utils service restart Cisco Unified CCX Cluster View Daemon**. Ciò provocherà un'interruzione dell'attività su UCCX, quindi accertarsi di eseguire questo passaggio solo dopo l'orario di lavoro. Questa condizione è documentata nell'ID bug Cisco [CSCtj72604](#) (solo utenti [registrati](#)).

[Informazioni correlate](#)

- [Utilizzo di TAPS con numeri di directory +E.164](#)
- [Disinstallazione di TAP](#)
- [Configurazione e uso dei TAPS](#)
- [Risoluzione dei problemi dei TAP sul server Cisco CRA](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)