

Устранение неполадок УССХ-ОТВЕТВИТЕЛЕЙ

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка: Не удалось найти сценарий TAPS.aef. Проверьте имя сценария и путь](#)

[Решение](#)

[Настройте ОТВЕТВИТЕЛИ](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Программное средство для Auto-Registered Phone Support (ОТВЕТВИТЕЛИ) приложение позволяет телефонным пользователям вызвать номер каталога ОТВЕТВИТЕЛЕЙ и загрузить предварительно сконфигурированные настройки телефона для их номера каталога. Приложение ОТВЕТВИТЕЛЕЙ также установлено на Cisco Customer Response Solutions (CRS) Сервер/Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) сервер.

ОТВЕТВИТЕЛИ стали двумя установками части. При выполнении установки ОТВЕТВИТЕЛЕЙ на издателе она устанавливает компоненты, необходимые для ОТВЕТВИТЕЛЕЙ на издателе. При выполнении той же установки на CRS/UCCX она устанавливает ОТВЕТВИТЕЛИ компоненты CRS/UCCX. ОТВЕТВИТЕЛИ загружаются от страницы Cisco CallManager Plugins в недавних Релизах Cisco CallManager. Это доступно под **Application> Install Plugins**.

Примечание: ОТВЕТВИТЕЛИ могут также использоваться, если Расширенные сервисы Cisco CallManager установлены, который содержит сервер Cisco CRS как [компонент](#).

Этот документ обсуждает, как решить некоторые проблемы, которые происходят при попытке установить ОТВЕТВИТЕЛИ на сервере CRS/UCCX.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Конфигурация ОТВЕТВИТЕЛЕЙ
- Администрирование Cisco CallManager
- CRS/Cisco Cisco UCCX

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

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

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Ошибка: Не удалось найти сценарий TAPS.aef. Проверьте имя сценария и путь

После того, как плагин ОТВЕТВИТЕЛЕЙ установлен на CRS - сервере, сценарий **TAPS.aef** появляется в репозитории сценария CRS в **C:\Program Files\WfAvid**. Но, когда вы пытаетесь загрузить сценарий **TAPS.aef** в приложение ОТВЕТВИТЕЛЕЙ, это не может быть найдено в раскрывающемся меню, и сообщение об ошибках `could not find the TAPS.aef, please check name and path.` появляется.

Решение

Примечание: Для версии 4.0 (x) Cisco Unified Contact Center Express и позже, ОТВЕТВИТЕЛИ устанавливают **ОТВЕТВИТЕЛИ** файл **AAR.aar** на сервере, не файл **TAPS.aef** как в более ранних версиях. Другими словами, **TAPS.aef** является теперь частью **.aar** файла.

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Удалите сценарий **TAPS.aef** и приложение ОТВЕТВИТЕЛЕЙ от сервера Контактного центра ip (IPCC). Необходимо [деинсталлировать ОТВЕТВИТЕЛИ](#) через **Добавления/удаления программы**. Затем перезагрузите сервер.
2. Повторно установите плагин ОТВЕТВИТЕЛЕЙ. После установки выберите **Applications> AAR Management in CRS Administration** и загрузите **ОТВЕТВИТЕЛИ** файл **AAR.aar**. После того, как файл **TAPS.aar** загружен, приложение под названием ОТВЕТВИТЕЛИ создано, и загрузки сценария **TAPS.aef**.
3. Перезапустите **Node Manager CRS** от сервисов Microsoft Windows.

4. Перейдите к C:\TAPS\.
5. Откройте приложение **ОТВЕТВИТЕЛЕЙ** от страницы управления приложениями.
6. Выберите **TAPS.aef** из Сценария* меню.
7. **Нажмите кнопку Update (Обновить).**

Или при использовании версии CRS ранее, чем 4.2 (1) SR1 посмотрите эту информацию.

CRS может быть установлен как одна из этих пяти версий:

- IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR)
- IPCC Express Premium
- Расширенный IPCC Express
- Стандарт IPCC Express
- Расширенные сервисы

В версиях ранее, чем 4.2 (1) не работает SR1, если CRS настроен со Стандартом IPCC Express или Диспетчером очередей IP версия, ОТВЕТВИТЕЛИ. Пользователи слышат приглашение `We are currently experiencing system problems`, когда они набирают точку маршрута ОТВЕТВИТЕЛЕЙ.

Используйте любую из этих четырех версий CRS для решения этого вопроса:

- IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR)
- IPCC Express Premium
- Расширенный IPCC Express
- Расширенные сервисы

[Настройте ОТВЕТВИТЕЛИ](#)

[Проблема](#)

При попытке установить ОТВЕТВИТЕЛИ на UCCX 8.x сервер, пользователь получает сообщение об ошибках `An error occurred while loading the SCRIPT SCRIPT[/TAPS.aef]. Please check log for more details when he go to the Application .`

[Решение](#)

КАСАЕТСЯ загружает предварительно сконфигурированную настройку телефона по телефону. ОТВЕТВИТЕЛИ работают в сочетании с Bulk Administration Tool (BAT). В результате сначала удостоверьтесь, что эти предварительные условия применены к установке ОТВЕТВИТЕЛЕЙ для BAT:

- Удостоверьтесь, что Cisco Unified Communications Manager первый узел настроен и выполнение.
- Имейте IP-адрес для Cisco Unified Communications Manager первый сервер узла.
- Удостоверьтесь Cisco, сервер UCCX настроен. Cisco приложение UCCX может находиться на его собственном выделенном сервере.
- Обязательно используйте установщик локали для создания, для конкретной страны КАСАЕТСЯ приглашений.

Перезапустите сервис Tomcat. Если вопрос не решен, выполните эти шаги:

1. Войдите к Cisco в Унифицированное администрирование СМ и выберите **Application> Plugins** от Cisco Унифицированная Полоса административного меню СМ.
2. На странице Find и List Plugins ищите **ОТВЕТВИТЕЛИ Cisco** и нажмите **Find**.
3. Загрузите файл **TAPS_AAR.aar** к своему клиентскому компьютеру. Этот файл используется для доступа к Унифицированному Администрированию СМ и Администрированию Cisco Unified CCX.
4. Войдите к Администрированию Cisco Unified CCX Cisco как Унифицированное приложение - администратор ССХ (таким образом, можно настроить ОТВЕТВИТЕЛИ).
5. От строки меню Администрирования Cisco Unified CCX выберите **Applications> AAR**



Management.

6. Нажмите **Browse** и загрузите файл **TAPS_AAR.aar**, который вы загрузили в шаге 3.

На успешную загрузку это сообщение появляется на странице AAR Management (в строке состояния на вершине): *Загрузка, завершенная успешно. Перезапустите Node Manager на всех узлах в кластере.*

- От строки меню Администрирования Cisco Unified CCX выберите **Applications > Application Management**. Страница управления приложениями появляется и отображает подробные данные существующих приложений.

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

- Нажмите **Добавить нов.** Страница Add a New Application появляется.



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*

Cisco Script Application

Next

Cancel



*- indicates required item

9. От выпадающего списка Типа приложения выберите **Cisco Script Application** и нажмите **Next**. Страница конфигурации приложения-сценария Cisco появляется.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Script Application



Add



Cancel



Back to Application List

Status



Status : Ready

Triggers can be added after application is created.

Name *

ID*

Maximum Number of Sessions*

Script*

Edit

Description

Enabled

 Yes No

Default Script

Edit

Add

Cancel

Back to Application List



*- indicates required item

10. Выберите сценарий **TAPS.aef** из выпадающего списка Сценария и введите IP-адрес Cisco Унифицированный CM в текстовом поле ниже выпадающего списка Сценария.
11. Проверьте флажок против поля **Cisco_Unified_CM_IP_Address**.
12. Нажмите кнопку с зависимой фиксацией **Yes** в поле Enabled.

13. Нажмите кнопку **Update (Обновить)**.
14. Войдите к Cisco в Унифицированную страницу Serviceability CM и перезапустите Сервис ОТВЕТВИТЕЛЕЙ. Для конфигурации ОТВЕТВИТЕЛЕЙ необходимо перезапустить механизм UCCX и Кластерного обзорного демона (CVD) UCCX. Можно перезапустить CVD использование **команды `utils service restart Cisco Unified CCX Cluster View Daemon`**. Это вызовет простой на UCCX, поэтому удостоверьтесь, что вы выполняете этот шаг после рабочего времени только. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtj72604 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [Использование ОТВЕТВИТЕЛЕЙ с +E.164 номерами каталога](#)
- [Удаление ОТВЕТВИТЕЛЕЙ](#)
- [Конфигурация ОТВЕТВИТЕЛЕЙ и использование](#)
- [Устранение проблем ОТВЕТВИТЕЛЕЙ на сервере Cisco CRA](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)