

UCCX-TAPS排除故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Error:找不到脚本TAPS.aef。请验证脚本名和路径](#)

[解决方案](#)

[配置TAPS](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

Tool for Auto-Registered Phone Support (TAPS)应用程序enable (event)给用户打电话呼叫TAPS目录号和下载他们的目录号的预先配置的电话设置。TAPS应用程序在Cisco用户响应解决方案(CRS)服务器/Cisco统一的Contact Center Express (UCCX)服务器上也安装。

TAPS来作为两部分安装。如果运行在发布人的TAPS安装，在发布人上安装为TAPS需要的组件。如果运行在CRS/UCCX的同一个安装，安装TAPS CRS/UCCX组件。TAPS从在最近Cisco CallManager版本的Cisco CallManager插件页是可下载的。它是可用的在Application > Install Plugins下。

Note: 可能也使用TAPS，如果安装Cisco CallManager扩展的服务，包含Cisco CRS服务器作为[组件](#)。

本文讨论如何排除发生，当设法在CRS/UCCX服务器上时安装TAPS的一些问题故障。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- TAPS配置
- Cisco CallManager管理
- Cisco CRS/Cisco UCCX

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

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

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

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

Error:找不到脚本TAPS.aef。请验证脚本名和路径

在TAPS插件在CRS服务器上后安装，TAPS.aef脚本出版于CRS脚本贮藏库于C:\Program Files\WfAavid\。但是，当您设法装载TAPS.aefscript到TAPS应用程序时，不可能在下拉菜单找到，并且couldnotTAPS.aef错误消息。

解决方案

Note: 对于Cisco Unified Contact Center Express版本4.0(x)和以上，TAPS在服务器上安装TAPS AAR.aar文件，不是TAPS.aeffile正如在更早版本。换句话说，当前TAPS.aefis .aar文件的部分。

完成这些步骤以解决问题：

1. 从IP联络中心(IPCC)服务器删除TAPS.aef脚本和TAPS应用程序。您需要[uninstallTAPS通过添加/去除程序](#)。然后，请重新启动服务器。
2. 重新安装插件的TAPS。在安装以后，请选择**应用程序> AAR管理**在CRS管理中，并且加载TAPS AAR.aar文件。在TAPS.aarfile被加载后，称为TAPS的应用程序被创建和TAPS.aefscript加载。
3. 重新启动从微软视窗服务的CRS节点管理器。
4. 访问对C:\TAPS\。
5. 打开从应用管理页的TAPS应用程序。
6. 从Script*菜单选择TAPS.aef。
7. 点击更新。

或者，如果使用一个CRS版本早于4.2(1) SR1，请参阅此信息。

CRS可以安装作为这五个版本之一：

- IP IVR
- IPCC Express高级版
- IPCC Express提高了
- IPCC Express标准
- 扩展的服务

在版本早于4.2(1) SR1中，如果CRS配置有IPCC Express标准或IP队列管理器版本，TAPS不工作。用户听到提示，当他们拨打TAPS路由点时。

请使用CRS的这四个版本之一为了解决此问题：

- IP IVR
- IPCC Express高级版
- IPCC Express提高了
- 扩展的服务

配置TAPS

问题

当设法在UCCX 8.x服务器上安装TAPS，用户收到[/TAPS.aef]。

解决方案

TAPS在电话装载一个预先配置的电话设置。TAPS与批量管理工具(BAT)一道工作。结果，首先请切记这些前提适用于TAPS安装对于BAT：

- 切记配置Cisco Unified通信管理器第一个节点和运行。
- 有Cisco Unified通信管理器第一个节点服务器的IP地址。
- 确定配置Cisco UCCX服务器。Cisco UCCX应用程序能独自地驻留专用服务器。
- 请务必使用现场安装程序创建国别的TAPS提示。

重新启动Tomcat服务。如果问题不是解决的，请完成这些步骤：

1. 登陆对Cisco Unified CM管理，并且从Cisco Unified CM Administration Menu棒选择**应用程序 > 插件**。
2. 在查找和列表插件页，请搜索**Cisco TAPS**，并且点击**查找**。
3. 下载**TAPS_AAR.aar**文件到您的客户端PC机。此文件用于访问统一的CM管理和统一的CCX管理。
4. 登陆对Cisco Unified CCX管理作为统一的CCX Application Administrator (因此您能配置TAPS)。
5. 从统一的CCX Administration Menu棒，请选择**应用程序 > AAR管理**。



6. 点击访问，并且加载您在第3步下载的TAPS_AAR.aar文件。



在成功的加载，此消息出现在AAR管理页(在上面的状态栏)：*成功地完成的加载。请所有节点的Restart节点管理器在簇。*

7. 从统一的CCX Administration Menu棒，请选择**应用程序>应用管理**。应用管理页出版并且显示现有的应用程序的详细资料。

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation Cisco Unified
sukurava Search Docum

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. 点击**添加新**。添加新的应用程序页出现。

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. 从应用类型下拉列表，请选择**Cisco脚本应用程序**，并且**其次**点击。Cisco脚本Application Configuration页出现。

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. The main heading is 'Cisco Script Application'. Below this, there are three buttons: 'Add' (with a plus icon), 'Cancel' (with a red X icon), and 'Back to Application List' (with a green arrow icon). A 'Status' section shows 'Status : Ready'. A message box states 'Triggers can be added after application is created.' The main configuration area includes fields for 'Name *', 'ID*' (containing '3'), 'Maximum Number of Sessions*', 'Script*' (a dropdown menu with '- No Selection -'), 'Description', 'Enabled' (radio buttons for 'Yes' and 'No', with 'Yes' selected), and 'Default Script' (a dropdown menu with '- System Default -'). There are 'Edit' buttons next to the 'Script*' and 'Default Script' dropdowns. At the bottom, there are three buttons: 'Add', 'Cancel', and 'Back to Application List'. A legend indicates that an asterisk (*) indicates a required item.

10. 从脚本下拉列表选择**TAPS.aef**脚本，并且输入Cisco Unified CM的IP地址在文本框在脚本下拉列表之下。
11. 根据**Cisco_Unified_CM_IP_Address**字段检查复选框。
12. 在Enabled字段点击**Yes**单选按钮。
13. 点击**更新**。
14. 登陆对Cisco Unified CM维护性页，并且重新启动TAPS服务。对于TAPS配置，您需要重新启动UCCX引擎和UCCX簇视图守护程序(CVD)。使用**utils服务重新启动Cisco Unified CCX簇视图守护程序**命令，您能重新启动CVD。这将导致在UCCX的储运损耗，因此请保证您在仅工作时数之后执行此步骤。这在Cisco Bug ID [CSCtj72604](#) ([仅限注册用户](#))描述。

[Related Information](#)

- [使用有+E.164目录号的TAPS](#)
- [卸载TAPS](#)
- [TAPS配置和使用](#)
- [排除在Cisco CRA服务器的TAPS故障](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)