

UCCX-TAPS排除故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[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](#)

[相关信息](#)

简介

Tool for Auto-Registered Phone Support (TAPS)应用程序使电话用户呼叫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)服务器也安装。

TAPS来作为两部分安装。如果运行在发行商的TAPS安装，安装为在发行商的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从在最近的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。

注意：可能也使用TAPS，如果Cisco CallManager扩展服务安装，包含Cisco CRS服务器作为[组件](#)。

本文讨论如何排除故障发生，当尝试安装在CRS/UCCX服务器时的TAPS的一些问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

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

使用的组件

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[Error:找不到脚本TAPS.aef。请验证脚本名和路径](#)

在TAPS plug-in在CRS服务器后安装，TAPS.aef脚本在CRS脚本信息库出版在C:\Program Files\WfAvvid\。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](#)

注意：对于Cisco Unified Contact Center Express版本4.0(x)和以上，TAPS安装在服务器的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文件的零件。

完成这些步骤以解决问题：

1. 删除TAPS.aef脚本和TAPS应用程序从IP Contact Center (IPCC)服务器。您[通过](#)添加/删除程序需要[uninstallTAPS](#)。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，并且上传TAPS AAR.aar文件。在TAPS.aarfile上传后，呼叫TAPS的应用程序创建和TAPS.aefscript加载。
3. 重新启动从Microsoft Windows服务的CRS节点管理器。
4. 浏览对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. 单击更新。

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增强版
- IPCC Express英文虎报
- 扩展服务

在版本早于4.2(1) SR1中，如果CRS配置与IPCC Express英文虎报或IP队列管理器版本，TAPS不工作。用户听到提示，当他们拨号TAPS路由点。

请使用CRS这四个版本之一为了解决此问题：

- IP IVR
- IPCC Express高级版
- IPCC Express增强版
- 扩展服务

配置TAPS

问题

当尝试安装在UCCX 8.x服务器时的TAPS，用户收到[/TAPS.aef]。

解决方案

TAPS装载在电话的一预先配置的电话设置。与批量管理工具(BAT)一道的TAPS工作。结果，首先请确保这些前提条件应用到TAPS安装为BAT：

- 确保Cisco Unified Communications Manager第一个节点配置和运行。
- 有Cisco Unified Communications Manager第一个节点服务器的IP地址。
- 确保思科UCCX服务器配置。思科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提示符。

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柱状图选择**应用程序>插件**。
2. 在查找和列表插件页，请搜索**思科TAPS**，并且点击**查找**。
3. 下载**TAPS_AAR.aar**文件到您的客户端PC。此文件用于访问Unified CM管理和统一的CCX管理。
4. 登陆对Cisco Unified CCX管理作为Unified CCX Application Administrator (因此您能配置TAPS)。
5. 从Unified CCX Administration Menu柱状图，请选择**应用程序> AAR管理**。
6. 单击**浏览**，并且上传您在步骤3.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)：*顺利地完成的加载。请所有节点的Restart节点管理器在集群。*
7. 从Unified CCX Administration Menu柱状图，请选择**应用程序>应用管理**。应用管理页出版并且显示现有应用程序的详细信息。
8. 单击**新增**。新应用页出版的添加。
9. 从应用类型下拉列表，请选择**思科脚本应用程序**，并且**其次**单击。思科脚本Application Configuration页出现。
10. 从脚本下拉列表选择**TAPS.aef**脚本，并且在脚本下拉列表之下输入Cisco Unified CM的IP地址在文本框的。
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. 单击**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团星视图守护程序(CVD)。使用**使用情况服务重新启动Cisco Unified CCX团星视图守护程序**命令，您能重新启动CVD。这将导致在UCCX的一中断，因此请确保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。

相关信息

- [使用TAPS用+E.164目录号](#)
- [卸载TAPS](#)
- [TAPS配置和使用](#)
- [排除故障在Cisco CRA服务器的TAPS](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)