

# UCCX-TAPS故障排除

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[錯誤：找不到指令碼TAPS.aef。請驗證指令碼名稱和路徑](#)

[解決方案](#)

[配置TAPS](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

Tool for Auto-Registered Phone Support(TAPS)應用程式使電話使用者能夠呼叫TAPS目錄號碼並下載其目錄號碼的預配置電話設定。TAPS應用還安裝在Cisco Customer Response Solutions(CRS)伺服器/Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)伺服器上。

TAPS是兩部分安裝。如果在發佈伺服器上運行TAPS安裝，它將在發佈伺服器上安裝TAPS所需的元件。如果在CRS/UCCX上運行相同的安裝，它會安裝TAPS CRS/UCCX元件。TAPS可從最近的Cisco CallManager版本中的Cisco CallManager外掛頁面下載。它位於**應用程式>安裝外掛**下。

**註：**如果安裝了Cisco CallManager擴展服務（其中包含作為元件的Cisco CRS伺服器），則也可使用[TAPS](#)。

本文探討如何解決嘗試在CRS/UCCX伺服器上安裝TAPS時出現的一些問題。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

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

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco整合客服中心Express版4.0(x)
- Cisco整合客服中心Express 8.x
- Cisco CallManager 4.1(3)SR2及更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 錯誤：找不到指令碼TAPS.aef。請驗證指令碼名稱和路徑

在CRS伺服器上安裝TAPS外掛後，TAPS.aef指令碼將顯示在CRS指令碼儲存庫C:\Program Files\WfAvid\中。但是，當您嘗試將TAPS.aef指令碼載入到TAPS應用程式時，在下拉選單中找不到該腳TAPS.aef出現錯誤消息。

## 解決方案

**注意：**對於Cisco Unified Contact Center Express版本4.0(x)及更高版本，TAPS會在伺服器上安裝TAPS AAR.aar檔案，而不是早期版本中的TAPS.aef檔案。換句話說，TAPS.aef現在是.aar檔案的一部分。

完成以下步驟即可解決問題：

1. 從IP Contact Center(IPCC)伺服器中刪除TAPS.aef指令碼和TAPS應用程式。您需要通過[Add/Remove Programs](#)解除安裝TAPS。然後，重新啟動伺服器。
2. 重新安裝TAPS外掛。安裝後，在CRS管理中選擇**Applications > AAR Management**，然後上傳TAPS AAR.aar檔案。上傳TAPS.aar檔案後，將建立一個名為TAPS的應用程式，然後TAPS.aef指令碼上傳。
3. 從Microsoft Windows服務重新啟動CRS節點管理器。
4. 瀏覽至C:\TAPS\。
5. 從Application Management頁打開TAPS應用程式。
6. 從「指令碼\*」選單中選擇TAPS.aef。
7. 按一下「Update」。

或者，如果您使用低於4.2(1)SR1的CRS版本，請參閱以下資訊。

CRS可以安裝為以下五個版本之一：

- IP IVR
- IPCC Express高級版
- IPCC Express增強版
- IPCC Express標準
- 延伸服務

在低於4.2(1)SR1的版本中，如果CRS配置了IPCC Express Standard或IP Queue Manager版本，則TAPS不起作用。使用者在撥打TAPS路由點時「我們當前遇到系統問題」提示。

使用這四個版本的CRS之一來解決此問題：

- IP IVR
- IPCC Express高級版
- IPCC Express增強版
- 延伸服務

## 配置TAPS

### 問題

嘗試在UCCX 8.x伺服器上安裝TAPS時，使用者收到An error occurred while loading the SCRIPT[/TAPS.aef]取詳細資訊。

### 解決方案

TAPS在電話上載入預配置的電話設定。TAPS與批次管理工具(BAT)配合使用。因此，首先確保這些先決條件適用於BAT的TAPS安裝：

- 確保Cisco Unified Communications Manager第一個節點已配置並正在運行。
- 擁有Cisco Unified Communications Manager第一節點伺服器的IP地址。
- 確保配置了Cisco UCCX伺服器。Cisco UCCX應用程式可以駐留在自己的專用伺服器上。
- 確保使用區域設定安裝程式建立特定於國家/地區的TAPS提示。

重新啟動Tomcat服務。如果問題未解決，請完成以下步驟：

1. 登入到Cisco Unified CM管理，然後從Cisco Unified CM管理選單欄中選擇**Application > Plugins**。
2. 在「查詢並列出外掛」頁中，搜尋**Cisco TAPS**，然後按一下**查詢**。
3. 將**TAPS\_AAR.aar**檔案下載到客戶端PC。此檔案用於訪問Unified CM管理和Unified CCX管理。
4. 以Unified CCX應用程式管理員身份登入到Cisco Unified CCX管理（以便您可以配置TAPS）。
5. 在Unified CCX Administration選單欄中，選擇**Applications > AAR Management**。



6. 按一下 **Browse**，並上傳步驟3中下載的TAPS\_AAR.aar檔案。



成功上傳後，此消息將出現在AAR管理頁面（在頂部的狀態列中）：*上載已成功完成。請在群集中的所有節點上重新啟動節點管理器。*

7. 在Unified CCX管理選單欄中，選擇**Applications > Application Management**。系統將顯示 Application Management頁面，其中顯示了現有應用程式的詳細資訊。



**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

Application List								
Name ▲	ID ▲	Type ▲	Sessions ▲	Enabled ▲	Delete	Copy	Refresh	
<a href="#">marketnoapp</a>	0	Cisco Script Application	10	Yes				
<a href="#">Extension Dialing</a>	1	Cisco Script Application	5	Yes				
<a href="#">busy_app</a>	2	Busy	5	Yes				

Add New Refresh All

8. 按一下「Add New」。系統將顯示Add a New Application頁面。

**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\*

Next Cancel

\*- indicates required item

9. 從「應用程式型別」下拉選單中，選擇Cisco Script Application，然後按一下下一步。系統將顯示Cisco Script Application配置頁面。

The screenshot shows the 'Cisco Script Application' configuration page. At the top, there is a navigation menu with 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. Below the title, there are buttons for 'Add', 'Cancel', and 'Back to Application List'. A 'Status' section shows 'Status : Ready'. The main configuration area includes a text box for 'Name \*', an 'ID\*' field with the value '3', a 'Maximum Number of Sessions\*' field, a 'Script\*' dropdown menu set to '- No Selection -', a 'Description' field, an 'Enabled' section with 'Yes' selected, and a 'Default Script' dropdown menu set to '- System Default -'. There are 'Edit' buttons next to the 'Script\*' and 'Default Script' dropdowns. A note on the left states 'Triggers can be added after application is created.' At the bottom, there are 'Add', 'Cancel', and 'Back to Application List' buttons, and a legend indicating that an asterisk (\*) denotes a required item.

10. 從Script下拉選單中選擇TAPS.aef指令碼，然後在Script下拉選單下面的文本框中輸入Cisco Unified CM的IP地址。
11. 選中Cisco\_Unified\_CM\_IP\_Address欄位對應的覈取方塊。
12. 按一下Enabled欄位中的Yes單選按鈕。
13. 按一下「Update」。
14. 登入到Cisco Unified CM Serviceability頁面，然後重新啟動TAPS服務。對於TAPS配置，您需要重新啟動UCCX引擎和UCCX群集檢視守護程式(CVD)。您可以使用utils service restart Cisco Unified CCX Cluster View Daemon命令重新啟動CVD。這將導致UCCX中斷，因此請確保僅在工作時間之後執行此步驟。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtj72604](#) (僅限註冊客戶)。

## 相關資訊

- [使用+E.164目錄號碼的TAPS](#)
- [解除安裝TAPS](#)
- [TAPS配置和使用](#)
- [Cisco CRA伺服器上的TAPS故障排除](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)