

# Solução de problemas UCCX-TAPS

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Erro: Não foi possível encontrar o script TAPS.aef. Verifique o nome e o caminho do script](#)

[Solução](#)

[Configurar TAPS](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introduction](#)

O aplicativo Tool for Auto Registered Phone Support (TAPS) permite que os usuários do telefone liguem para o número de diretório do TAPS e baixem as configurações do telefone pré-configurado para o número de diretório. O aplicativo TAPS também está instalado no servidor Cisco Customer Response Solutions (CRS)/servidor Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

O TAPS é fornecido como uma instalação de duas partes. Se você executar a instalação do TAPS no editor, ele instalará os componentes necessários para o TAPS no editor. Se você executar a mesma instalação no CRS/UCCX, ele instalará os componentes TAPS CRS/UCCX. O TAPS pode ser baixado da página Plugins do Cisco CallManager em versões recentes do Cisco CallManager. Ele está disponível em **Application > Install Plugins**.

**Observação:** o TAPS também pode ser usado se o Cisco CallManager Extended Services estiver instalado, que contém o servidor Cisco CRS como um [componente](#).

Este documento discute como solucionar alguns problemas que ocorrem ao tentar instalar o TAPS em um servidor CRS/UCCX.

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Configuração do TAPS
- Administração do Cisco CallManager

- Cisco CRS/Cisco UCCX

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de 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 posterior

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

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

## Erro: Não foi possível encontrar o script TAPS.aef. Verifique o nome e o caminho do script

Depois que o plug-in TAPS é instalado no servidor CRS, o script **TAPS.aef** aparece no repositório de scripts CRS em **C:\Program Files\WfAvid\**. Mas, quando você tenta carregar o script **TAPS.aef** no aplicativo TAPS, ele não pode ser encontrado no menu suspenso e o **TAPS.aef** não pôde ser encontrado, verifique o nome e o caminho. É exibida a mensagem de erro.

## Solução

**Observação:** para o Cisco Unified Contact Center Express versão 4.0(x) e posterior, o TAPS instala o arquivo **TAPS AAR.aar** no servidor, não o arquivo **TAPS.aef** como nas versões anteriores. Em outras palavras, **TAPS.aef** agora é parte do arquivo **.aar**.

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Exclua o script **TAPS.aef** e o aplicativo TAPS do servidor IP Contact Center (IPCC). Você precisa [desinstalar o TAPS](#) por meio de **Adicionar ou remover programas**. Em seguida, reinicialize o servidor.
2. Reinstale o plug-in TAPS. Após a instalação, escolha **Applications > AAR Management** em CRS Administration e faça o upload do arquivo **TAPS AAR.aar**. Depois que o arquivo **TAPS.aar** é carregado, um aplicativo chamado TAPS é criado e o script **TAPS.aef** é carregado.
3. Reinicie o **CRS Node Manager** dos serviços do Microsoft Windows.
4. Procure em **C:\TAPS\**.
5. Abra o **aplicativo TAPS** na página Gerenciamento de aplicativos.
6. Escolha **TAPS.aef** no menu Script\*.
7. Clique em **Update**.

Ou, se você usar uma versão do CRS anterior à 4.2(1) SR1, consulte estas informações.

O CRS pode ser instalado como uma destas cinco versões:

- IP IVR
- IPCC Express Premium
- IPCC Express avançado
- Padrão IPCC Express
- Serviços estendidos

Em versões anteriores à 4.2(1) SR1, se o CRS estiver configurado com a versão do IPCC Express Standard ou do IP Queue Manager, o TAPS não funcionará. Os usuários ouvem o prompt *No momento, estamos enfrentando problemas no sistema* quando discam o ponto de rota TAPS.

Use uma destas quatro versões do CRS para resolver esse problema:

- IP IVR
- IPCC Express Premium
- IPCC Express avançado
- Serviços estendidos

## Configurar TAPS

### Problema

Ao tentar instalar o TAPS no servidor UCCX 8.x, o usuário recebe um erro ao carregar o SCRIPT `SCRIPT[/TAPS.aef]`. Verifique o log para obter mais detalhes quando for para a mensagem de erro do aplicativo.

### Solução

O TAPS carrega uma configuração de telefone pré-configurada em um telefone. O TAPS funciona em conjunto com a Bulk Administration Tool (BAT). Como resultado, primeiro certifique-se de que estes pré-requisitos sejam aplicados à instalação TAPS para BAT:

- Verifique se o primeiro nó do Cisco Unified Communications Manager está configurado e em execução.
- Tenha o endereço IP do servidor de primeiro nó do Cisco Unified Communications Manager.
- Verifique se o servidor Cisco UCCX está configurado. O aplicativo Cisco UCCX pode residir em seu próprio servidor dedicado.
- Certifique-se de usar o instalador de localidade para criar os prompts TAPS específicos do país.

Reinicie o serviço Tomcat. Se o problema não for resolvido, faça o seguinte:

1. Faça login no Cisco Unified CM Administration e escolha **Application > Plugins** na barra de menus do Cisco Unified CM Administration.
2. Na página Localizar e Listar plug-ins, procure **Cisco TAPS** e clique em **Localizar**.
3. Descarregue o arquivo **TAPS\_AAR.aar** para o PC cliente. Esse arquivo é usado para acessar o Unified CM Administration e o Unified CCX Administration.
4. Faça login no Cisco Unified CCX Administration como o administrador do aplicativo Unified

CCX (para que você possa configurar o TAPS).

5. Na barra de menus do Unified CCX Administration, escolha **Applications > AAR**



Management.

6. Clique em **Procurar** e carregue o arquivo **TAPS\_AAR.aar** baixado na etapa 3.



Após o carregamento bem-sucedido, esta mensagem aparece na página Gerenciamento AAR (na barra de status na parte superior): *Carregamento concluído com êxito. Reinicie o Gerenciador de Nó em todos os nós no cluster.*

7. Na barra de menus do Unified CCX Administration, escolha **Applications > Application Management**. A página Gerenciamento de aplicativos é exibida e exibe os detalhes dos aplicativos

existentes.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and the text "Cisco Unified CCX Administration For Cisco Unified Communications Solutions". Below this is a menu with "System", "Applications", "Subsystems", "Wizards", "Tools", and "Help". The main heading is "Application Management", with "Add New" and "Refresh All" buttons. A status box indicates "3 records found". Below this is a table titled "Application List" with columns for Name, ID, Type, Sessions, Enabled, Delete, Copy, and Refresh. The table contains three rows: "marketnoapp" (ID 0, Cisco Script Application, 10 sessions, Enabled), "Extension Dialing" (ID 1, Cisco Script Application, 5 sessions, Enabled), and "busy\_app" (ID 2, Busy, 5 sessions, Enabled). At the bottom, there are "Add New" and "Refresh All" buttons.

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			

8. Clique em **Adicionar novo**.A página Adicionar um novo aplicativo é exibida.

The screenshot shows the "Add A New Application" page in the Cisco Unified CCX Administration interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and the text "Cisco Unified CCX Administration For Cisco Unified Communications Solutions". Below this is a menu with "System", "Applications", "Subsystems", "Wizards", "Tools", and "Help". The main heading is "Add A New Application", with "Next" and "Cancel" buttons. Below this is a form titled "Select the type of application you would like to create:". The form has a label "Application Type\*" and a dropdown menu with "Cisco Script Application" selected. At the bottom, there are "Next" and "Cancel" buttons. Below the buttons, there is an information icon and the text "\*- indicates required item".

9. Na lista suspensa Tipo de aplicativo, escolha **Cisco Script Application** e clique em **Avançar**.A página de configuração do Cisco Script Application é exibida.

10. Escolha o script **TAPS.aef** na lista suspensa Script e insira o endereço IP do Cisco Unified CM na caixa de texto abaixo da lista suspensa Script.
11. Marque a caixa de seleção no campo **Cisco\_Unified\_CM\_IP\_Address**.
12. Clique no botão de opção **Sim** no campo Habilitado.
13. Clique em **Update**.
14. Efetue login na página do Cisco Unified CM Serviceability e reinicie o serviço TAPS. Para a configuração do TAPS, é necessário reiniciar o mecanismo UCCX e o UCCX Cluster View Daemon (CVD). Você pode reiniciar o CVD usando o comando **utils service restart Cisco Unified CCX Cluster View Daemon**. Isso causará uma interrupção no UCCX, portanto, certifique-se de executar essa etapa somente após o horário de trabalho. Isso está documentado na ID de bug da Cisco [CSCtj72604](#) (somente clientes [registrados](#)).

## [Informações Relacionadas](#)

- [Usando TAPS com +E.164 números de diretório](#)
- [Desinstalando TAPS](#)
- [Configuração e uso do TAPS](#)
- [Troubleshooting de TAPS no Cisco CRA Server](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)