

اهـالص او UCCX-TAPS ءاطخأ فاشككسأ

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[خطأ: تعذر العثور على برنامج نصي TAPS.aef. الرجاء التحقق من اسم البرنامج النصي والمسار](#)

[الحل](#)

[تكوين TAPS](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

تتيح أداة تطبيق دعم الهاتف المسجل تلقائياً (TAPS) لمستخدمي الهاتف الاتصال برقم دليل TAPS وتنزيل إعدادات الهاتف المكونة مسبقاً لرقم الدليل الخاص بهم. كما يتم تثبيت تطبيق TAPS على خادم حلول إستجابة العملاء (UCCX)/Cisco Unified Contact Center Express (CRS).

تأتي TAPS لتكوين على شقين. إذا قمت بتشغيل تثبيت TAPS على الناشر، فإنه يقوم بتثبيت المكونات اللازمة لـ TAPS على الناشر. إذا قمت بتشغيل نفس التثبيت على CRS/UCCX، فإنه يقوم بتثبيت مكونات TAPS CRS/UCCX. يمكن تنزيل TAPS من صفحة ملحقات Cisco CallManager في إصدارات Cisco CallManager الأخيرة. وهو متوفر ضمن التطبيق < تثبيت الإضافات.

ملاحظة: يمكن استخدام TAPS أيضاً في حالة تثبيت خدمات Cisco CallManager الموسعة، والتي تحتوي على خادم Cisco CRS [كمكون](#).

يناقش هذا المستند كيفية أستكشاف أخطاء بعض المشاكل التي تحدث أثناء محاولة تثبيت TAPS على خادم CRS/UCCX وإصلاحها.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- تكوين TAPS
- إدارة Cisco CallManager
- CRS/Cisco UCCX

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

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

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

خطأ: تعذر العثور على برنامج نصي TAPS.aef. الرجاء التحقق من اسم البرنامج النصي والمسار

بعد تثبيت المكون الإضافي TAPS على خادم CRS، يظهر البرنامج النصي TAPS.aef في مستودع البرامج النصية CRS على `IC:\Program Files\WfAvvid`. ولكن، عند محاولة تحميل البرنامج النصي TAPS.aef في تطبيق TAPS، لا يمكن العثور عليه في القائمة المنسدلة، TAPS.aef . تظهر رسالة الخطأ.

الحل

ملاحظة: بالنسبة للإصدار 4.0(x) من Cisco Unified Contact Center Express والإصدارات الأحدث، تقوم TAPS بتثبيت ملف `TAPS AAR.aar` على الخادم، وليس ملف `TAPS.aef` كما هو الحال في الإصدارات السابقة. بمعنى آخر، أصبح `TAPS.aef` الآن جزءاً من ملف `aar`.

أتمت هذا steps in order to حللت الإصدار:

1. احذف البرنامج النصي `TAPS.aef` وتطبيق TAPS من خادم IP Contact Center (IPCC). تحتاج إلى [إزالة تثبيت TAPS](#) من خلال [إضافة/إزالة البرامج](#). ثم قم بإعادة تشغيل الخادم.
 2. قم بإعادة تثبيت المكون الإضافي لـ TAPS. بعد التثبيت، اختر [التطبيقات](#) < إدارة AAR في إدارة CRS، وقم بتحميل ملف `TAPS AAR.AAR`. بعد تحميل ملف `TAPS.aar`، يتم إنشاء تطبيق يسمى TAPS، ويتم تحميل البرنامج النصي `TAPS.aef`.
 3. قم بإعادة تشغيل إدارة عقد CRS من خدمات Microsoft Windows.
 4. تصفح إلى `IC:\TAPS`.
 5. افتح تطبيق TAPS من صفحة إدارة التطبيقات.
 6. اختر `TAPS.aef` من قائمة البرنامج النصي*.
 7. طقطقة تحديث.
- أو، إذا كنت تستخدم إصدار CRS أقدم من 4.2(1) SR1، فراجع هذه المعلومات.

يمكن تثبيت CRS كأحد الإصدارات الخمسة التالية:

- IP IVR
- IPCC Express Premium
- IPCC Express المحسنة

• معيار IPCC Express

• الخدمات الموسعة

في الإصدارات الأقدم من 4.2(1) SR1، إذا تم تكوين CRS باستخدام IPCC Express Standard أو إصدار IP Queue Manager، لا تعمل نقاط الوصول في الوضع Lightweight. يسمع المستخدمون رسالة عند قيامهم بطلب نقطة مسار TAPS.

أستخدم أي من هذه الإصدارات الأربعة من CRS لحل هذه المشكلة:

• IP IVR

• IPCC Express Premium

• IPCC Express المحسنة

• الخدمات الموسعة

TAPS تكوين

المشكلة

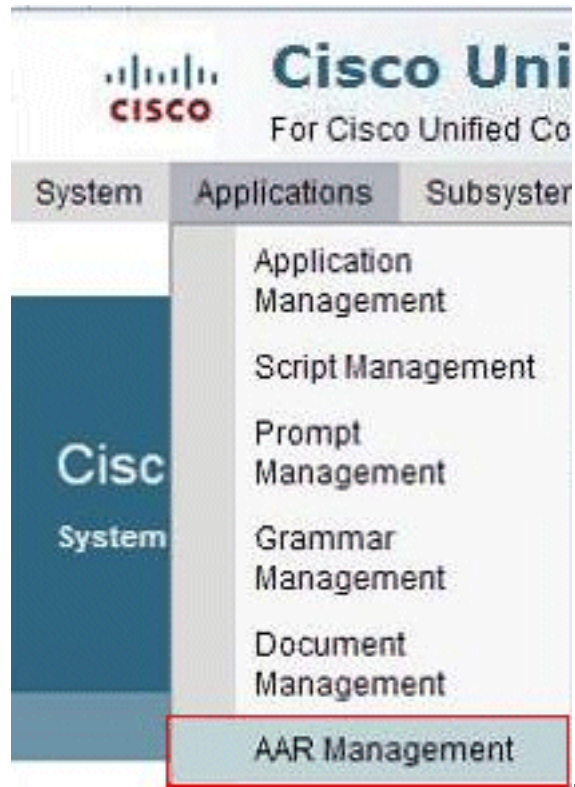
عند محاولة تثبيت TAPS على خادم UCCX 8.x، يستلم المستخدم [TAPS.aef/] رسالة خطأ .

الحل

تقوم TAPS بتحميل إعداد هاتف تم تكوينه مسبقاً على هاتف. يعمل TAPS بالاقتران مع أداة الإدارة المجمعة (BAT). ونتيجة لذلك، تأكد أولاً من تطبيق هذه المتطلبات الأساسية على تثبيت TAPS ل BAT:

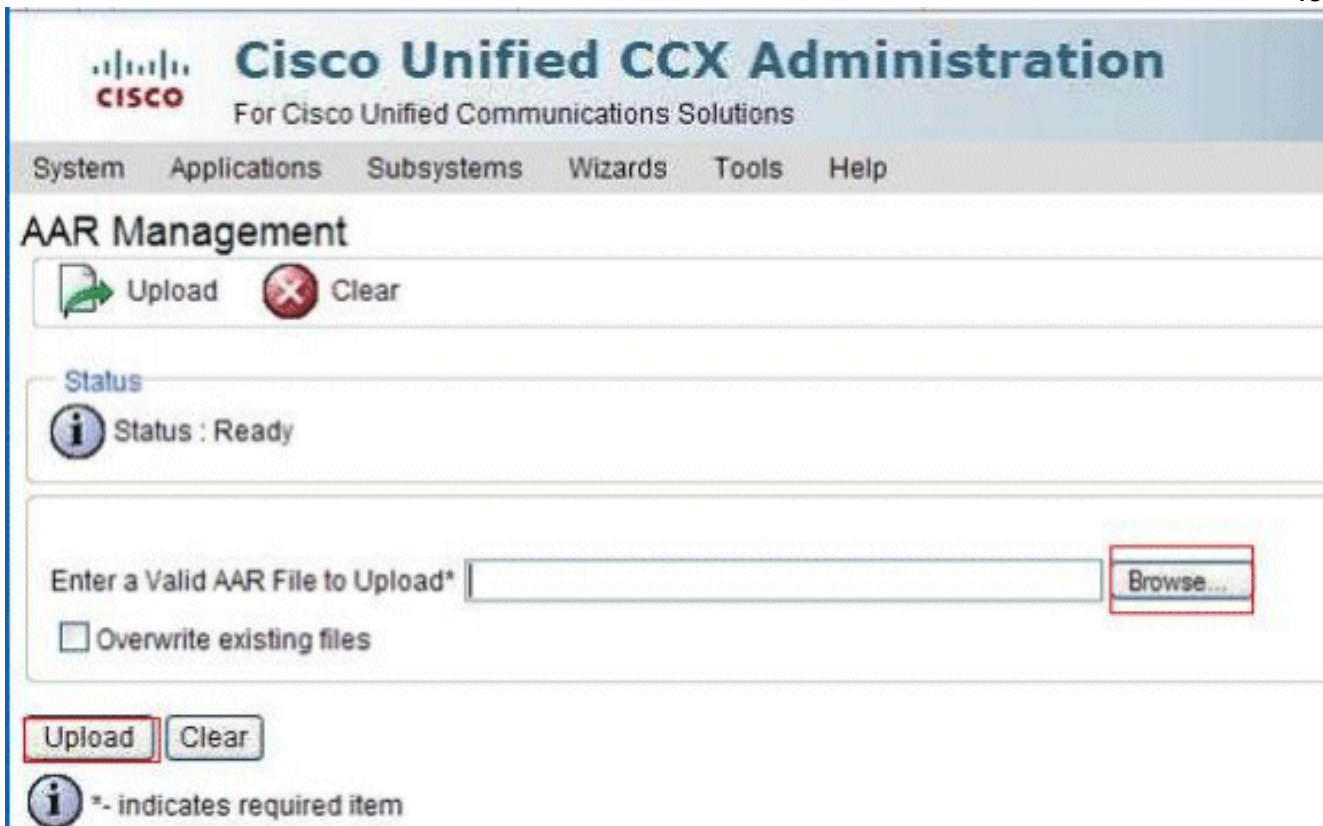
- تأكد من تكوين عقدة Cisco Unified Communications Manager الأولى وتشغيلها.
 - امتلاك عنوان IP لخادم العقدة الأولى لبرنامج Cisco Unified Communications Manager.
 - تأكد من تكوين خادم Cisco UCCX. يمكن أن يتواجد تطبيق Cisco UCCX على الخادم المخصص له.
 - تأكد من استخدام أداة تثبيت الإعدادات المحلية لإنشاء مطالبات TAPS الخاصة بالبلد.
- أعد تشغيل خدمة Tomcat. إذا لم يتم حل المشكلة، أكمل الخطوات التالية:

1. قم بتسجيل الدخول إلى إدارة Cisco Unified CM، واختر تطبيق < ملحقات من شريط قائمة إدارة CM الموحدة من Cisco.
2. في صفحة البحث عن ملحقات القائمة، ابحث عن ملحقات Cisco TAPS، وانقر بحث.
3. قم بتنزيل ملف TAPS_AAR.aar إلى الكمبيوتر العميل. يستخدم هذا الملف للوصول إلى إدارة CM الموحدة وإدارة CCX الموحدة.
4. قم بتسجيل الدخول إلى إدارة Cisco الموحدة CCX على أنها مسؤول تطبيق CCX الموحد (حتى يمكنك تكوين TAPS).
5. من شريط قائمة إدارة CCX الموحد، اختر تطبيقات < إدارة



.AAR

6. انقر فوق إستعراض، وقم بتحميل ملف TAPS_AAR.aar الذي قمت بتنزيله في الخطوة 3.



عند التحميل بنجاح، تظهر هذه الرسالة على صفحة إدارة AAR (في شريط الحالة في الأعلى): اكتمل التحميل بنجاح. الرجاء إعادة تشغيل "إدارة العقد" على كافة العقد في نظام المجموعة.
7. من شريط قوائم إدارة CCX الموحد، اختر تطبيقات < إدارة التطبيقات. سوف تظهر صفحة إدارة التطبيقات وتعرض تفاصيل التطبيقات الموجودة.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation Cisco Unified
sukurwa | 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
marketingapp	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. طقطقة يضيف جديد. سوف تظهر صفحة إضافة تطبيق جديد.

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

i *- indicates required item

9. من القائمة المنسدلة نوع التطبيق، اختر تطبيق Cisco Script، وانقر التالي. سوف تظهر صفحة تكوين تطبيق Cisco Script.



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 *	<input type="text"/>	
ID*	<input type="text" value="3"/>	
Maximum Number of Sessions*	<input type="text"/>	
Script*	<input type="text" value="- No Selection -"/>	<input type="button" value="Edit"/>
Description	<input type="text"/>	
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
Default Script	<input type="text" value="- System Default -"/>	<input type="button" value="Edit"/>

Add Cancel Back to Application List

*- indicates required item

- أختر البرنامج النصي TAPS.aef من قائمة البرنامج النصي المنسدة، وأدخل عنوان IP الخاص ب Cisco Unified CM في مربع النص أسفل القائمة المنسدة البرنامج النصي.
- حدد خانة الاختيار مقابل حقل Cisco_Unified_CM_IP_ADDRESS.
- انقر على زر الخيار نعم في الحقل ممكن.
- القطعة تحديث.
- قم بتسجيل الدخول إلى صفحة خدمة Cisco Unified CM، وأعد تشغيل خدمة TAPS بالنسبة لتكوين TAPS، تحتاج إلى إعادة تشغيل محرك UCCX وبرنامج CVD (Cluster View UCCX). يمكنك إعادة تشغيل CVD باستخدام الأمر الخفي Cisco Unified CCX Cluster View. سيؤدي ذلك إلى حدوث انقطاع في UCCX، لذا تأكد من تنفيذ هذه الخطوة بعد ساعات العمل فقط. وثقت هذا في cisco بق id CSCtj72604 (يسجل زبون فقط).

معلومات ذات صلة

- [إستخدام TAPS مع أرقام الدليل E.164+](#)
- [إزالة تثبيت TAPS](#)
- [تكوين واستخدام TAPS](#)
- [ضغوطات أستكشاف الأخطاء وإصلاحها على خادم Cisco CRA](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء دقء ةل ةل ةفارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءنل دن تسمل