

Procedimientos de inicio/apagado/reinicio de ipcc de Cisco

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Procedimientos de inicio rápido y Reinicio](#)

[Procedimiento de apagado rápido](#)

[Procedimientos de Inicio/Reinicio detallados](#)

[Procedimientos de apagado detallados](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento discute el lanzamiento recomendado, apaga, y los Procedimientos de reinicio para la solución de Cisco IP Contact Center (IPCC), que incluye estos Productos:

- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)
- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Application (CRA), antes IPIVR
- Servidor del Cisco Agent Desktop, antes servidor de llavero del Integración de telefonía de computadora (CTI)
- Servidor CTIOS de Cisco

Nota: No hay una trayectoria requerida para comenzar o para apagar la solución IPCC. Todos los componentes se diseñan para esperar y para revisar hasta que una conexión se establezca con el producto dependiente.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de Cisco IPCC 4.6 y posterior.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en Cisco IPCC 4.6 y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Procedimientos de inicio rápido y Reinicio

Esta sección proporciona el comienzo y el proceso estándar del reinicio para Cisco IPCC sin los componentes inicializados.

1. Comience Microsoft Windows en todos los servidores.
2. Comience el Cisco CallManager. Refiera a la [guía de la administración del CallManager de Cisco, libere 3.0\(9\)](#) para más información.
3. Comience las aplicaciones de respuesta Respuesta del cliente de Cisco (CRA). Refiera a la [guía de administrador de aplicación de respuesta del cliente de Cisco \(2.2\)](#) para más información.
4. Comience todos los componentes del Cisco ICM desde el principio todo el botón usando la aplicación de servicios ICM. Refiera al [guía del administrador ICM IPCC](#) para más información.
5. Encienda a los servidores de escritorio del agente IPCC. Comience uno o ambos. Esto depende de qué servidor está instalado. Encienda el servidor del Cisco Agent Desktop. Refiera al [Guía de información del Cisco Agent Desktop y del Supervisor de escritorio de Cisco](#) para más información. Encienda al servidor CTIOS. Refiera a la [guía del administrador del sistema del software de Cisco ICM CTIOS](#) para más información.
6. Registre los agentes en el IPCC.

Procedimiento de apagado rápido

Esta sección proporciona el proceso de cierre estándar para Cisco IPCC sin los componentes inicializados.

1. Termine la sesión todos los agentes del IPCC.
2. Pare a los servidores de escritorio del agente IPCC. Pare uno o ambos. Esto depende de qué servidor está instalado. Pare el servidor del Cisco Agent Desktop. Refiera al [Guía de información del Cisco Agent Desktop y del Supervisor de escritorio de Cisco](#) para más información. Pare al servidor CTIOS. Refiera a la [guía del administrador del sistema del software de Cisco ICM CTIOS](#) para más información.
3. Pare todos los componentes del Cisco ICM del botón Stop All Button usando la aplicación de servicios ICM. Refiera al [guía del administrador ICM IPCC](#) para más información.
4. Pare Cisco CRA. Refiera a la [guía de administrador de aplicación de respuesta del cliente de Cisco \(2.2\)](#) para más información.
5. Pare el Cisco CallManager. Refiera a la [guía de la administración del CallManager de Cisco, libere 3.0\(9\)](#) para más información.

6. Apague Microsoft Windows en todos los servidores.

Procedimientos de Inicio/Reinicio detallados

Esta sección proporciona el lanzamiento y el proceso recomendados del reinicio para Cisco IPCC sin los componentes inicializados. Este proceso funciona mejor de un entorno donde se separan la mayoría de los componentes IPCC en los servidores múltiples.

1. Comience el Microsoft Windows.
2. Comience el Cisco CallManager. Refiera a la [guía de la administración del CallManager de Cisco, libere 3.0\(9\)](#) para más información. Se recomienda para comenzar el CallManager antes del resto de los productos IPCC porque todos conectan con el CallManager sobre la inicialización. El CallManager Peripheral Gateway (PG) del Cisco ICM experimenta algunos segundos del retardo en su proceso de inicialización si el CallManager no es activo antes del inicio rápido de la PG (Gateway periférica).
3. Comience Cisco CRA. Refiera a la [guía de administrador de aplicación de respuesta del cliente de Cisco \(2.2\)](#) para más información.
4. Comience los componentes del Cisco ICM. Refiera al [guía del administrador ICM IPCC](#) para más información. Comience los servicios del registrador ICM. Comience los servicios del router ICM. Los componentes principales ICM son el maderero y el router. **Nota:** Usted debe encender el maderero, que lleva a cabo la configuración, primero y después enciende al router. El maderero entonces pasa la configuración al router. **Nota:** En un entorno duplexado, utilice el modelo LRRL (routerA del LoggerA - routerB - LoggerB) como la Secuencia de inicio. Comience los servicios del distribuidor de ICM. Los procesos del distribuidor no comienzan si el router y los madereros no son activos. Comience los servicios del gateway del periférico ICM. Los procesos PG no llegan a ser activos si el Router, los madereros, y el tipo periférico las aplicaciones PG no son activos. Encienda los servidores ICM CTI. Los agentes no pueden iniciar sesión y ningunos servidores de aplicación CTI pueden conectar con el IPCC si los servidores CTI no son activos.
5. Encienda a los servidores de escritorio del agente IPCC. Comience uno o ambos. Esto depende de qué servidor está instalado. Encienda los servidores del Cisco Agent Desktop. Refiera al [Guía de información del Cisco Agent Desktop y del Supervisor de escritorio de Cisco](#) para más información. Encienda a los servidores CTIOS. Refiera a la [guía del administrador del sistema del software de Cisco ICM CTIOS](#) para más información.
6. Registre los agentes en el IPCC.

Procedimientos de apagado detallados

Esta sección proporciona el proceso de cierre recomendado para Cisco IPCC con todo el ejecutarse de los componentes. Este proceso funciona mejor de un entorno donde se separan la mayoría de los componentes IPCC en los servidores múltiples.

1. Termine una sesión todos los agentes del IPCC.
2. Pare a los servidores de escritorio del agente IPCC. Pare uno o ambos. Esto depende de qué servidor está instalado. Pare los servidores del Cisco Agent Desktop. Refiera al [Guía de información del Cisco Agent Desktop y del Supervisor de escritorio de Cisco](#) para más información. Pare a los servidores CTIOS. Refiera a la [guía del administrador del sistema del](#)

- [software de Cisco ICM CTIOS](#) para más información.
3. Pare a los componentes ICM. Refiera al [guía del administrador ICM IPCC](#) para más información. Pare los servidores ICM CTI. Pare los ICM pg. Pare el distribuidor de ICM. Pare al registrador ICM. Pare al router ICM.
 4. Pare Cisco CRA. Refiera a la [guía de administrador de aplicación de respuesta del cliente de Cisco \(2.2\)](#) para más información.
 5. Pare el Cisco CallManager. Refiera a la [guía de la administración del CallManager de Cisco, libere 3.0\(9\)](#) para más información.
 6. Apague Microsoft Windows en todos los servidores.

Información Relacionada

- [Guía de la administración del CallManager de Cisco, versión 3.0\(9\)](#)
- [La guía de administrador de aplicación de respuesta del cliente de Cisco \(2.2\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)