

Guía de Mantenimiento y Recuperación de Cisco IPCC Express

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Comenzar](#)

[Solución IPCC Express de Cisco](#)

[Flujos del teléfono del IP](#)

[Flujos de escritorio](#)

[Flujos de correo de voz](#)

[Flujos audibles de la cola](#)

[Flujos de la Calidad de voz](#)

[Procedimiento de backup y restauración](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El Guía de mantenimiento y recuperación de IP Contact Center (IPCC) Express environment de Cisco se escribe para los empleados que mantienen y resuelven problemas la Solución IPCC Express de Cisco, específicamente esta gente:

- Administrador de telefonía
- Administrador TIC
- Personal TIC
- Supervisores del Centro de contacto
- Subcontratistas de telefonía
- Equipo de cuenta de Cisco Systems

Este documento proporciona una guía útil para mantener y para resolver problemas los componentes que componen la Solución IPCC Express en su Centro de contacto. Este documento le dirige a una solución directamente, o usted puede entrar en contacto el [Soporte técnico de Cisco](#). Este documento le ayuda a quitar algunos problemas potenciales y le permite para suministrar el Soporte técnico detallado y la información útil.

Nota: Este documento no cubre:

- específicos del Aplicación-script
- Cómo diagnosticar los problemas, los errores, o las cuestiones en un componente de Cisco

- que no afectan a una punta de terminación expresa IPCC
- Cómo diagnosticar los problemas, los errores, o las cuestiones con los componentes del no Cisco, excepto para eliminar un impacto causado por un componente de Cisco

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Diseño de red y implementación del Architecture for Voice, Video and integrated Data del estándar de Cisco (AVVID)
- La administración del Cisco CallManager, del Customer Response Solutions (CRS), y del sistema Unity
- Arquitectura de red
- Cisco IOS®, software Catalyst, firmware, y módulos del otro software

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CRS 3.x y 4.0.x
- Cisco CallManager 3.2.x, 3.3.x, y 4.0.x

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de 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 un comando antes de ejecutarlo.

Convenciones

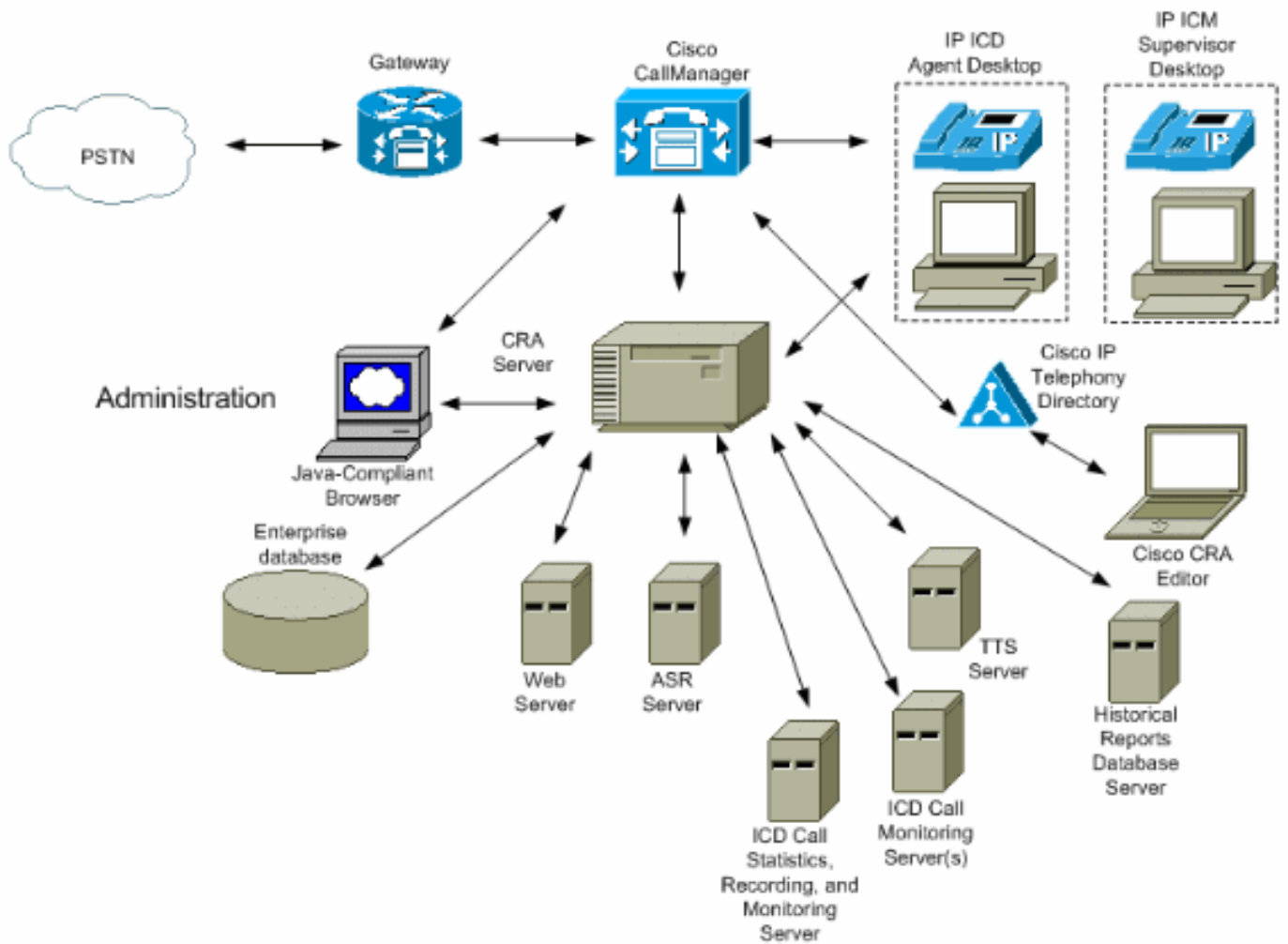
Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Comenzar

La Solución IPCC Express de Cisco incluye una variedad de software y de componentes de hardware. Este documentos abarca los métodos para resolver problemas los errores potenciales, las cuestiones, y los problemas que pueden desarrollar en las puntas de terminación de implementación de IPCC Express. Esta guía le ayuda a entender los pasos necesarios recuperar el sistema y también proporciona las mejores prácticas de seguir para facilitar una recuperación lisa del sistema.

Solución IPCC Express de Cisco

Esta figura muestra los componentes de una solución de IPCC Express típico:

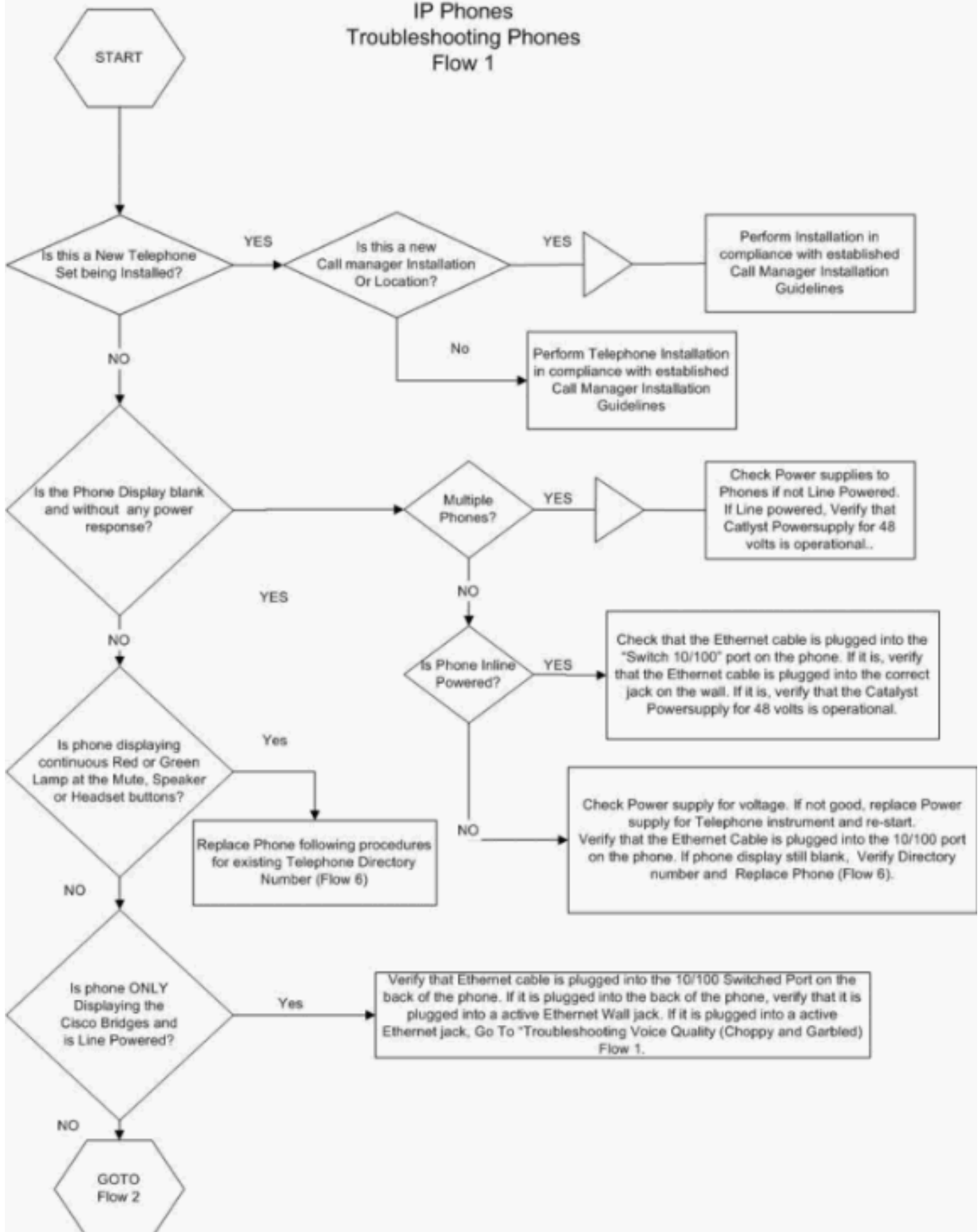


[Flujos del teléfono del IP](#)

Utilice estos flujos para resolver problemas los problemas del teléfono.

[Resolviendo problemas el flujo del teléfono - 1](#)

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



[Resolviendo problemas el flujo del teléfono - 2](#)

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2

