

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Procédures rapides de démarrage et de reprise](#)

[Procédure d'arrêt rapide](#)

[Procédures détaillées de démarrage/reprise](#)

[Procédures détaillées d'arrêt](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document discute le startup, l'arrêt, et les procédures recommandés de reprise pour la solution de Cisco IP Contact Center (IPCC), qui inclut ces Produits :

- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Cisco CallManager
- Application de Cisco Customer Response (CRA), autrefois IPIVR
- Serveur de Cisco Agent Desktop, autrefois serveur "clés en main" du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI)
- Serveur de Cisco CTIOS

Remarque: Il n'y a pas un chemin exigé à commencer ou arrêt la solution IPCC. Tous les composants sont conçus pour attendre et relancer jusqu'à ce qu'une connexion soit établie avec le produit dépendant.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de Cisco IPCC 4.6 et plus tard.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur Cisco IPCC 4.6 et plus tard.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Procédures rapides de démarrage et de reprise

Cette section fournit le procédé standard de début et de reprise pour Cisco IPCC sans des composants initialisés.

1. Début Microsoft Windows sur tous les serveurs.
2. Cisco CallManager de début. Référez-vous au [guide de Cisco CallManager Administration, libérez 3.0\(9\) le](#) pour en savoir plus.
3. Applications de Cisco Customer Response de début (CRA). Référez-vous pour en savoir plus du [guide d'administrateur d'applications de Cisco Customer Response aux 2.2\)](#) (.
4. Mettez en marche tous les composants missile aux performances améliorées de Cisco dès le début tout le bouton utilisant l'application de services ICM. Référez-vous au pour en savoir plus de [guide de l'administrateur missile aux performances améliorées IPCC](#).
5. Mettez en marche les serveurs d'appareil de bureau d'agent IPCC. Commencez either one or both. Ceci dépend de quel serveur est installé. Mettez en marche le serveur de Cisco Agent Desktop. Référez-vous au pour en savoir plus de [guide d'information du Cisco Agent Desktop et de Cisco Supervisor Desktop](#). Mettez en marche le serveur CTIOS. Référez-vous au pour en savoir plus du [guide du gestionnaire de système du logiciel ICM CTIOS de Cisco](#).
6. Connectez-vous les agents dans IPCC.

Procédure d'arrêt rapide

Cette section fournit le processus standard d'arrêt pour Cisco IPCC sans des composants initialisés.

1. Déconnectez-vous tous les agents d'IPCC.
2. Arrêtez les serveurs d'appareil de bureau d'agent IPCC. Arrêtez either one or both. Ceci dépend de quel serveur est installé. Arrêtez le serveur de Cisco Agent Desktop. Référez-vous au pour en savoir plus de [guide d'information du Cisco Agent Desktop et de Cisco Supervisor Desktop](#). Arrêtez le serveur CTIOS. Référez-vous au pour en savoir plus du [guide du gestionnaire de système du logiciel ICM CTIOS de Cisco](#).
3. Arrêtez tous les composants missile aux performances améliorées de Cisco de l'arrêt tout le bouton utilisant l'application de services ICM. Référez-vous au pour en savoir plus de [guide de l'administrateur missile aux performances améliorées IPCC](#).
4. Cisco CRA d'arrêt. Référez-vous pour en savoir plus du [guide d'administrateur d'applications de Cisco Customer Response aux 2.2\)](#) (.
5. Cisco CallManager d'arrêt. Référez-vous au [guide de Cisco CallManager Administration, libérez 3.0\(9\) le](#) pour en savoir plus.
6. Arrêt Microsoft Windows sur tous les serveurs.

Procédures détaillées de démarrage/reprise

Cette section fournit le processus recommandé de startup et de reprise pour Cisco IPCC sans des composants initialisés. Ce travaux par processus meilleurs dans un environnement où la plupart

des composants IPCC sont répartis dans tous de plusieurs serveurs.

1. Début Microsoft Windows.
2. Cisco CallManager de début. Référez-vous au [guide de Cisco CallManager Administration, libérez 3.0\(9\) le](#) pour en savoir plus. Il est recommandé pour commencer le CallManager avant tous autres Produits IPCC parce que tous se connectent au CallManager sur l'initialisation. La passerelle d'accès aux périphériques de CallManager missile aux performances améliorées de Cisco (PAGE) éprouve quelques secondes de retard dans son processus d'initialisation si le CallManager n'est pas en activité avant que le startup de PAGE.
3. Cisco CRA de début. Référez-vous pour en savoir plus du [guide d'administrateur d'applications de Cisco Customer Response aux 2.2\)](#) (.).
4. Composants missile aux performances améliorées de Cisco de début. Référez-vous au pour en savoir plus de [guide de l'administrateur missile aux performances améliorées IPCC](#). Commencez les services d'enregistrement ICM. Commencez les services de routeur missile aux performances améliorées. Le missile aux performances améliorées creusent des composants sont l'enregistreur et le routeur. **Remarque:** Vous devriez mettre en marche l'enregistreur, qui tient la configuration, d'abord et puis mettez en marche le routeur. L'enregistreur passe alors la configuration au routeur. **Remarque:** Dans un environnement duplexé, utilisez le modèle LRRL (RouterA de LoggerA- - RouterB - LoggerB) comme séquence de démarrage. Commencez les services de distributeur missile aux performances améliorées. Les processus de distributeur ne commencent pas si le routeur et les enregistreurs automatiques ne sont pas en activité. Commencez les services de passerelle d'accès aux périphériques missile aux performances améliorées. Les processus de PAGE ne deviennent pas actifs si les Routeurs, les enregistreurs, et le type périphérique les utilisations de PAGE ne sont pas en activité. Mettez en marche les serveurs CTI missile aux performances améliorées. Les agents ne peuvent pas ouvrir une session et aucun serveur d'applications CTI ne peut se connecter à IPCC si les serveurs CTI ne sont pas en activité.
5. Mettez en marche les serveurs d'appareil de bureau d'agent IPCC. Commencez either one or both. Ceci dépend de quel serveur est installé. Mettez en marche les serveurs de Cisco Agent Desktop. Référez-vous au pour en savoir plus de [guide d'information du Cisco Agent Desktop et de Cisco Supervisor Desktop](#). Serveurs du début CTIOS. Référez-vous au pour en savoir plus du [guide du gestionnaire de système du logiciel ICM CTIOS de Cisco](#).
6. Connectez-vous les agents dans IPCC.

Procédures détaillées d'arrêt

Cette section fournit au processus recommandé d'arrêt pour Cisco IPCC tout le s'exécuter de composants. Ce travaux par processus meilleurs dans un environnement où la plupart des composants IPCC sont répartis dans tous de plusieurs serveurs.

1. Fermez une session tous les agents d'IPCC.
2. Arrêtez les serveurs d'appareil de bureau d'agent IPCC. Arrêtez either one or both. Ceci dépend de quel serveur est installé. Arrêtez les serveurs de Cisco Agent Desktop. Référez-vous au pour en savoir plus de [guide d'information du Cisco Agent Desktop et de Cisco Supervisor Desktop](#). Serveurs de l'arrêt CTIOS. Référez-vous au pour en savoir plus du [guide du gestionnaire de système du logiciel ICM CTIOS de Cisco](#).
3. Arrêtez les composants missile aux performances améliorées. Référez-vous au pour en

savoir plus de [guide de l'administrateur missile aux performances améliorées IPCC](#). Arrêtez les serveurs CTI missile aux performances améliorées. Arrêtez le missile aux performances améliorées PGs. Arrêtez le distributeur missile aux performances améliorées. Arrêtez l'enregistrement ICM. Arrêtez le routeur missile aux performances améliorées.

4. Cisco CRA d'arrêt. Référez-vous pour en savoir plus du [guide d'administrateur d'applications de Cisco Customer Response aux 2.2](#) (.
5. Cisco CallManager d'arrêt. Référez-vous au [guide de Cisco CallManager Administration, libérez 3.0\(9\) le](#) pour en savoir plus.
6. Arrêt Microsoft Windows sur tous les serveurs.

[Informations connexes](#)

- [Guide de Cisco CallManager Administration, version 3.0\(9\)](#)
- [Le guide d'administrateur d'applications de Cisco Customer Response \(2.2\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)