

Guide de récupération et de maintenance Cisco IPCC Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Obtenez commencé](#)

[Solution d'IPCC Express de Cisco](#)

[Écoulements de téléphone IP](#)

[Écoulements de bureau](#)

[Écoulements de messagerie vocale](#)

[Écoulements audibles de file d'attente](#)

[Écoulements de Qualité vocale](#)

[Procédures de sauvegarde et de restauration](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

La maintenance de Cisco IP Contact Center (IPCC) et le guide exprès de reprise est écrite pour les employés qui mettent à jour et dépannent la solution d'IPCC Express de Cisco, spécifiquement ces personnes :

- Gestionnaire de téléphonie
- Directeur des technologies de l'information
- Personnel informatique
- Superviseurs de centre de contact
- Sous-traitants de téléphonie
- Équipe chargée du compte de Cisco Systems

Ce document fournit un guide utile pour mettre à jour et dépanner les composants qui composent la solution d'IPCC Express à votre centre de contact. Ce document vous guide à une solution directement, ou vous pouvez entrer en contact avec le [support technique de Cisco](#). Ce document vous aide à retirer quelques éventuels problèmes et te permet d'assurer le Soutien technique avec détaillé et les informations utiles.

Remarque: Ce document ne couvre pas :

- particularités d'Application-script
- Comment diagnostiquer des problèmes, des erreurs, ou des questions dans un composant de

Cisco qui ne concernent pas un point d'arrêt d'IPCC Express

- Comment diagnostiquer des problèmes, des erreurs, ou des questions avec des composants de non-Cisco, excepté pour éliminer une incidence provoquée par un composant de Cisco

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Architecture standard de Cisco pour la Voix, le vidéo et la conception de réseaux et l'implémentation intégrées des données (AVVID)
- Cisco CallManager, administration système des solutions de réponse de client (CRS), et de l'Unity
- Architecture de réseau
- Cisco IOS®, logiciel de Catalyst, micrologiciel, et d'autres modules logiciels

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

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

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

Conventions

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

Obtenez commencé

La solution d'IPCC Express de Cisco inclut un grand choix de logiciel et de composants matériels. Ce document couvre les méthodes pour dépanner les erreurs, les questions, et les problèmes potentiels qui peuvent se développer aux points d'arrêt d'une implémentation d'IPCC Express. Ce guide vous aide à comprendre les étapes nécessaires pour récupérer le système et fournit également des pratiques recommandées de suivre pour faciliter une reprise douce du système.

Solution d'IPCC Express de Cisco

Cette figure affiche les composants d'une solution typique d'IPCC Express :

Écoulements de téléphone IP

Employez ces écoulements afin de dépanner des problèmes de téléphone.

[Dépannage de l'écoulement de téléphone - 1](#)

[Dépannage de l'écoulement de téléphone - 2](#)

[Dépannage de l'écoulement de téléphone - 3](#)

[Dépannage de l'écoulement de téléphone - 4](#)

[Dépannage de l'écoulement de téléphone - 5](#)

[Dépannage de l'écoulement de téléphone - 6](#)

Remarque: L'agent doit se déconnecter du Cisco Agent Desktop et se connecter de retour dedans si le téléphone d'utilisateur redémarre pour une raison quelconque.

Écoulements de bureau

Employez ces écoulements pour dépanner des appareils de bureau.

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 1](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 2](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 3](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 4](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 5](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 6](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 7](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 8](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 9](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 10](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 11](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 12](#)

[Dépannage de l'écoulement de bureau - 13](#)

[Écoulements de messagerie vocale](#)

Employez ces écoulements pour dépanner la messagerie vocale.

[Dépannage de l'écoulement de messagerie vocale - 1](#)

[Dépannage de l'écoulement de messagerie vocale - 2](#)

[Dépannage de l'écoulement de messagerie vocale - 3](#)

[Écoulements audibles de file d'attente](#)

Employez ces écoulements pour dépanner les files d'attente audibles.

[Les dépannages des files d'attente audibles circulent - 1](#)

[Les dépannages des files d'attente audibles circulent - 2](#)

[Les dépannages des files d'attente audibles circulent - 3](#)

[Dépannage de l'écoulement audible de file d'attente - 4](#)

[Dépannage de l'écoulement audible de file d'attente - 5](#)

[Écoulements de Qualité vocale](#)

Employez ces écoulements pour dépanner la Qualité vocale.

[Dépannage de l'écoulement de Qualité vocale \(écho\) - 1](#)

[Dépannage de l'écoulement \(variable et déformé\) de Qualité vocale - 2](#)

[Procédures de sauvegarde et de restauration](#)

Matériel	Modèle	Stratégie de sauvegarde	Fréquence	Procédures de sauvegarde/restauration
Cisco CallManager	Serveur	Journal ou selon les exigences des stratégies informatiques locales		Sauvegardant et restaurant la version 3.3 de Cisco CallManager (utilisant applications de Téléphonie sur

				IP de Cisco utilitaire de sauvegarde, version 3.5.6)
CRS	Serveur	Utilisez les données des applications de sauvegarde de sauvegarde de Cisco Customer Response d'utilitaire de serveur d'applications de Téléphonie sur IP de Cisco	Journal ou selon les exigences des stratégies informatiques locales	Sauvegardant et restaurant la version 3.3 de Cisco CallManager (utilisant applications de Téléphonie sur IP de Cisco utilitaire de sauvegarde, version 3.5.6)

Remarque: Assurez-vous que vous n'installez aucune solution de sauvegarde de tiers qui ne sont pas prises en charge par Cisco sur le Cisco CRS et les serveurs Cisco CallManagers. Vous pouvez vérifier la [comparaison de version de logiciel Cisco CallManager](#) pour une liste d'applications prises en charge. Quelque chose pas sur la liste n'est pas pris en charge et devrait ne jamais être installé.

[Informations connexes](#)

- [Obtenir commencé par des applications de Cisco Customer Response](#)
- [Dépannage des applications de Cisco Customer Response](#)
- [Installer la version de Cisco CallManager 3.2\(2c\)](#)
- [Guide de dépannage pour le Cisco CallManager, version 3.3\(3\)](#)
- [Guide d'administration de système Cisco Unity, version 3.1\(3\)](#)
- [Guide de dépannage de Cisco Unity \(avec Microsoft Exchange\)](#)
- [Utilisant l'utilitaire de sauvegarde d'applications de Téléphonie sur IP de Cisco](#)
- [Guide d'installation du matériel de Routeurs de gamme Cisco 3700](#)
- [Guide de configuration de pratiques recommandées du VoIP Monitor Server 4.2 de Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)