

Guide de récupération et de maintenance Cisco IPCC Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Commencez](#)

[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.

Note: 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

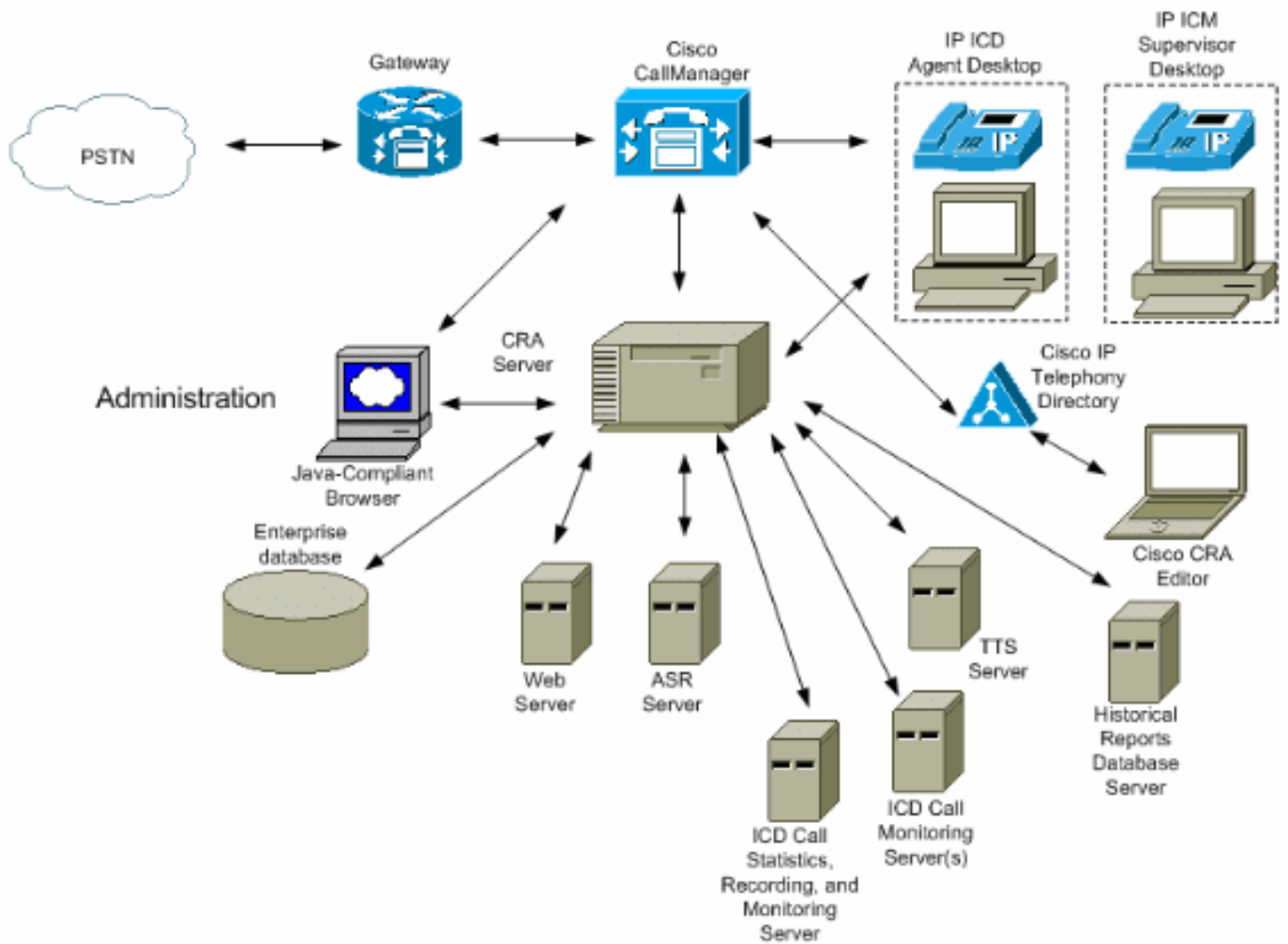
Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Commencez

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 :

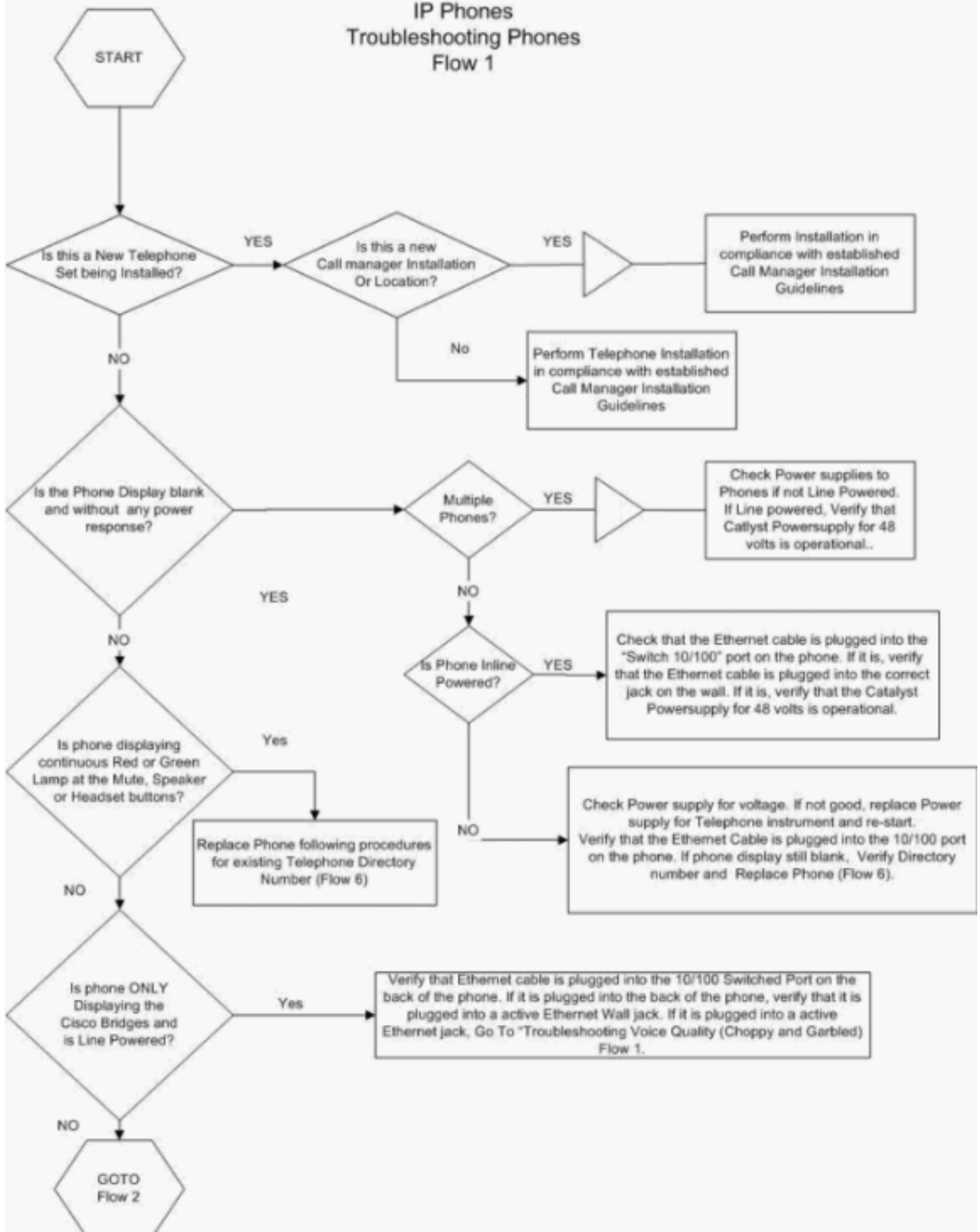


Écoulements de téléphone IP

Employez ces écoulements afin de dépanner des problèmes de téléphone.

Dépannage de l'écoulement de téléphone - 1

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2

