

Guida al ripristino e alla manutenzione di Cisco IPC Express

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Per iniziare](#)

[Soluzione Cisco IPC Express](#)

[Flussi di telefoni IP](#)

[Flussi desktop](#)

[Flussi della casella vocale](#)

[Flussi coda udibile](#)

[Flussi di qualità vocale](#)

[Procedure di backup e ripristino](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

La guida di manutenzione e ripristino di Cisco IP Contact Center (IPCC) Express è destinata ai dipendenti che svolgono attività di manutenzione e risoluzione dei problemi relativi alla soluzione Cisco IPCC Express e si occupa in particolare di:

- Gestione telefonia
- Responsabile IT
- Personale IT
- Supervisor dei contact center
- Subappaltatori telefonia
- Account team Cisco Systems

Questo documento offre un'utile guida per la manutenzione e la risoluzione dei problemi dei componenti che compongono la soluzione IPCC Express presso il contact center. Questo documento guida l'utente verso una soluzione direttamente, oppure è possibile contattare il [supporto tecnico Cisco](#). Questo documento consente di eliminare alcuni problemi potenziali e di fornire al supporto tecnico informazioni dettagliate e utili.

Nota: il presente documento non riguarda:

- Specifiche script applicazione
- Come diagnosticare problemi, errori o problemi in un componente Cisco che non influiscono

su un punto di terminazione di IPCC Express

- Come diagnosticare problemi, errori o problemi con componenti non Cisco, ad eccezione del fatto che non si deve escludere un impatto causato da un componente Cisco

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Architettura standard Cisco per la progettazione e l'implementazione di reti voce, video e dati integrati (AVVID)
- Cisco CallManager, Customer Response Solutions (CRS) e Unity System Administration
- Architettura di rete
- Cisco IOS®, software Catalyst, firmware e altri moduli software

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

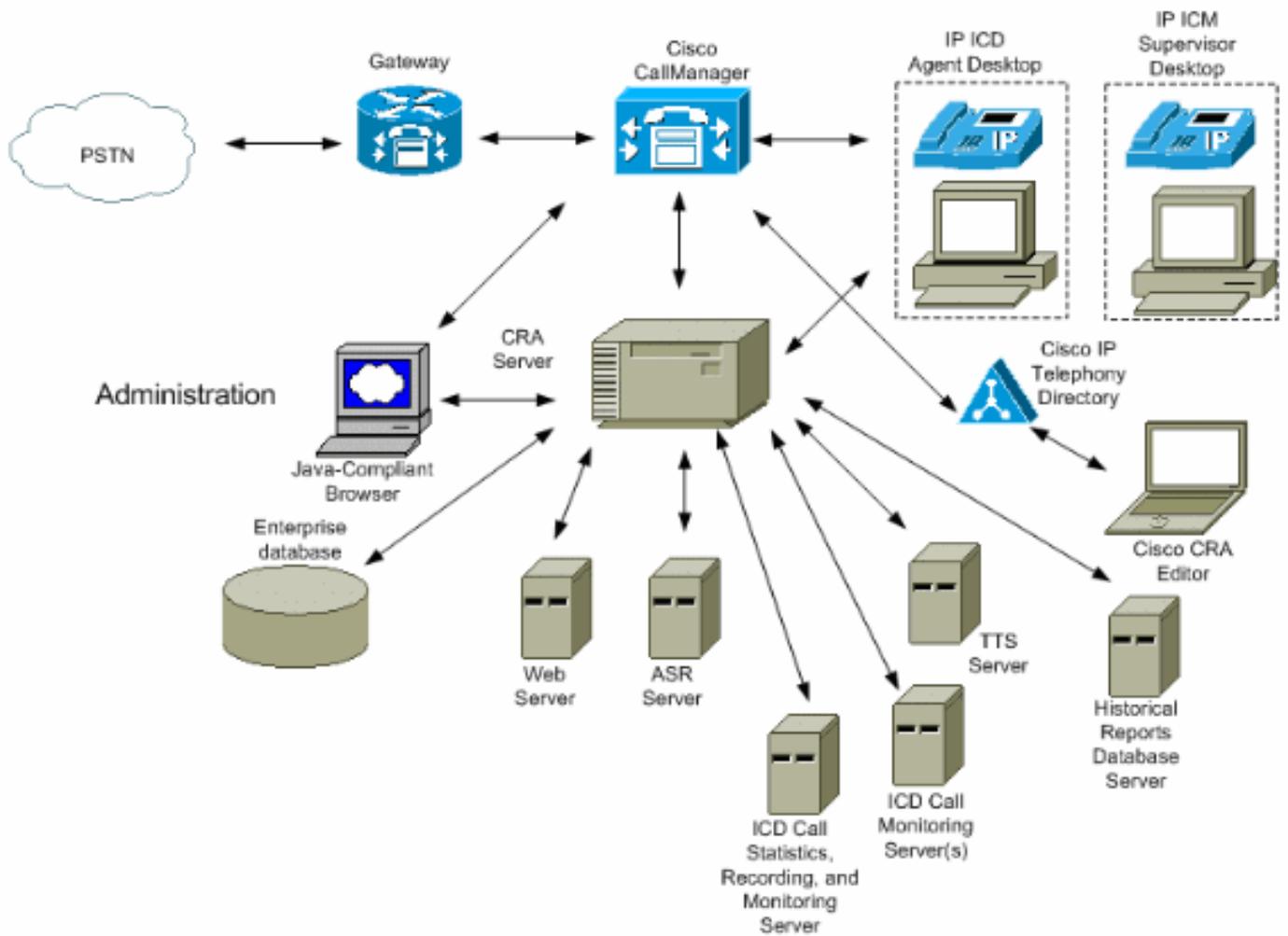
Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Per iniziare

La soluzione Cisco IPCC Express include una varietà di componenti software e hardware. In questo documento vengono illustrati i metodi per la risoluzione dei potenziali errori, problemi e problemi che possono verificarsi ai punti di terminazione di un'implementazione di IPCC Express. Questa guida aiuta a comprendere i passaggi necessari per ripristinare il sistema e fornisce le best practice da seguire per facilitare un ripristino senza problemi del sistema.

Soluzione Cisco IPC Express

Nella figura vengono illustrati i componenti di una tipica soluzione IPCC Express:

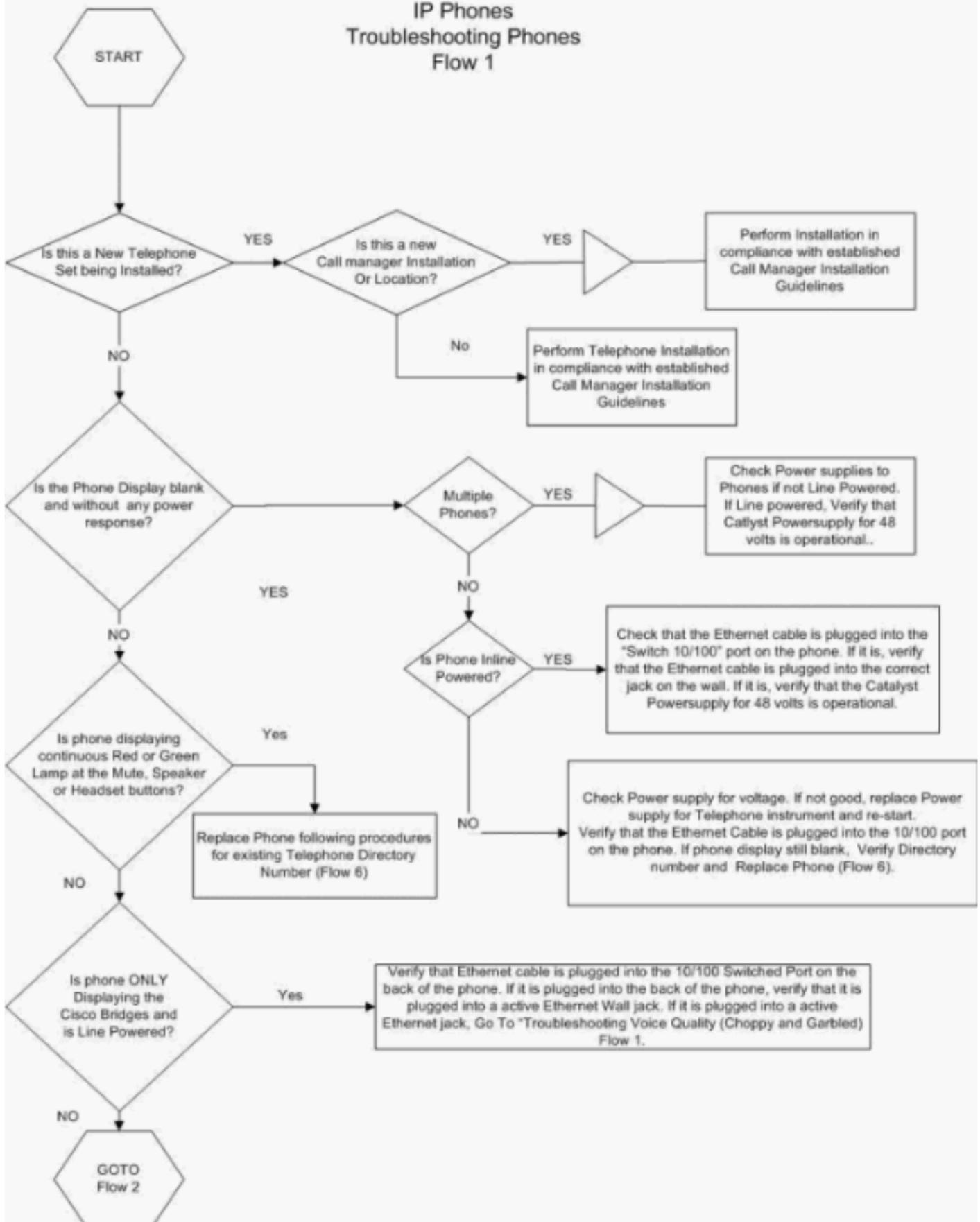


Flussi di telefoni IP

Utilizzare questi flussi per risolvere i problemi relativi al telefono.

Risoluzione dei problemi di flusso telefonico - 1

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2

