

# Cisco IPCC Express-onderhoudshandleiding en -herstel

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Starten](#)

[Cisco IPC Express-oplossing](#)

[IP-telefoonstromen](#)

[Desktopstromen](#)

[Sprakmailstromen](#)

[Doorvoerstromen voor wachtrijen](#)

[Sprak kwaliteit](#)

[Reserve- en herstelprocedures](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

De Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Onderhouds- en Herstelgids is geschreven voor werknemers die de Cisco IPCC Express-oplossing onderhouden en oplossen, meer bepaald deze mensen:

- Telefoniebeheer
- IT Manager
- IT-personeel
- Contactcentersupervisor
- Subcontractanten voor telefonie
- Cisco Systems-accountteam

Dit document biedt een nuttige handleiding voor het onderhouden en oplossen van problemen van de onderdelen die deel uitmaken van de IPCC Express-oplossing in uw contactcentrum. Dit document leidt u rechtstreeks tot een oplossing of u kunt contact opnemen met [Cisco Technical Support](#). Dit document helpt u bij het verwijderen van bepaalde mogelijke problemen en stelt u in staat om technische ondersteuning te bieden met gedetailleerde en nuttige informatie.

**N.B.:** Dit document heeft geen betrekking op:

- Toepassingsscenario-specificaties
- Hoe u problemen, fouten of problemen in een Cisco-component kunt diagnosticeren die geen

effect hebben op een IPCC Express-eindpunt

- Hoe u problemen, fouten of problemen met niet-Cisco-componenten kunt diagnosticeren, behalve om een impact uit te sluiten die door een Cisco-component is veroorzaakt

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco standaard architectuur voor spraak, video en geïntegreerde data (AVVID) - netwerk ontwerp en -implementatie
- Cisco CallManager, Customer Response Solutions (CRS) en Unity System-beheer
- Netwerkarchitectuur
- Cisco IOS®, Catalyst software, firmware en andere softwaremodules

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

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

De informatie in dit document is gebaseerd op apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als u in een levend netwerk werkt, zorg er dan voor dat u de potentiële impact van om het even welke opdracht begrijpt alvorens het te gebruiken.

### Conventies

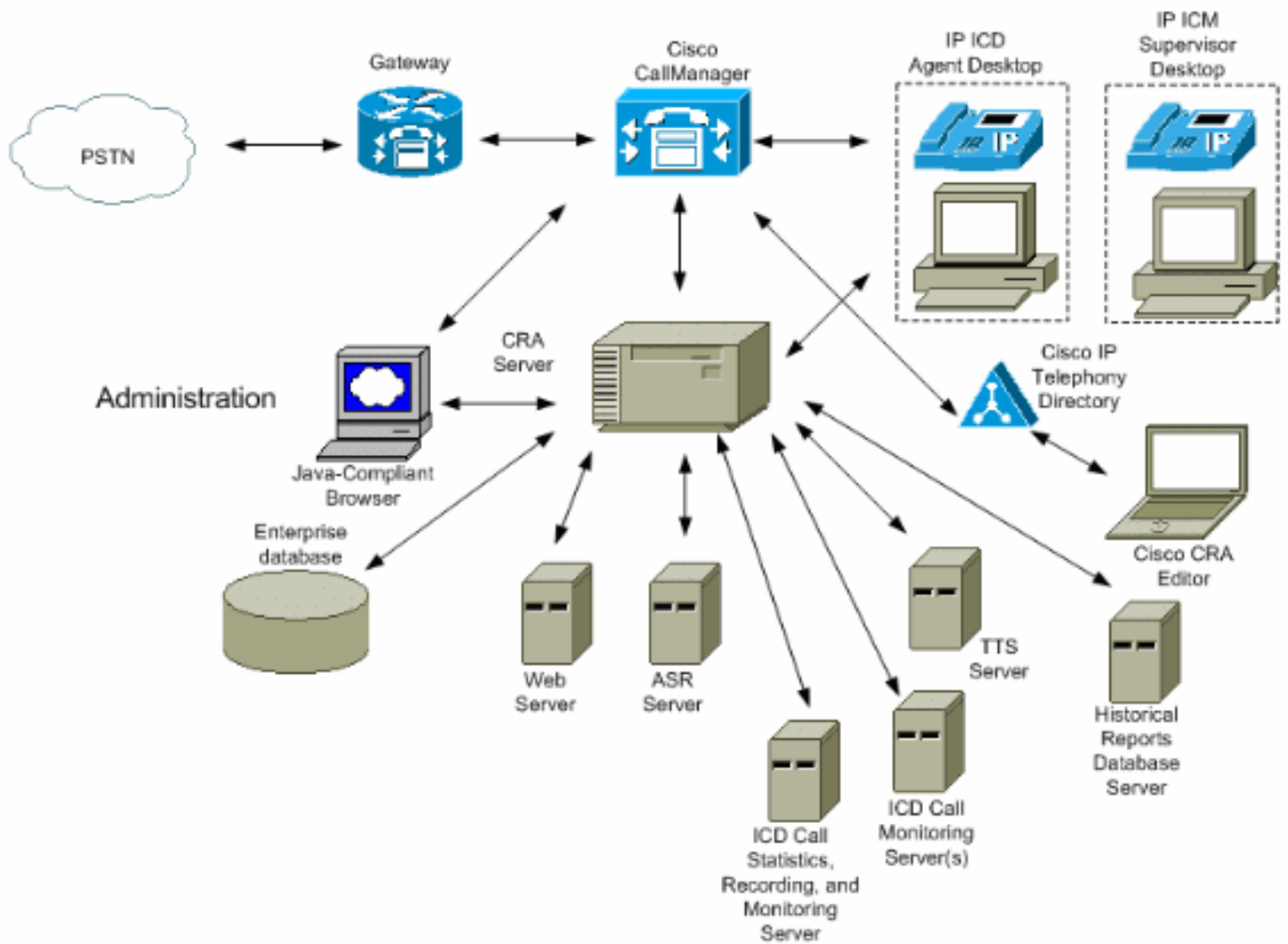
Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

## Starten

De Cisco IPCC Express-oplossing bevat een verscheidenheid aan software en hardwareonderdelen. Dit document bevat de methoden om problemen op te lossen met de mogelijke fouten, problemen en problemen die zich kunnen ontwikkelen op de eindpunten van een IPCC Express-implementatie. Deze handleiding helpt u de stappen te begrijpen die nodig zijn om het systeem te herstellen en biedt ook de beste praktijken om een soepel herstel van het systeem te bevorderen.

### Cisco IPC Express-oplossing

Dit getal toont de componenten van een typische IPCC Express-oplossing:

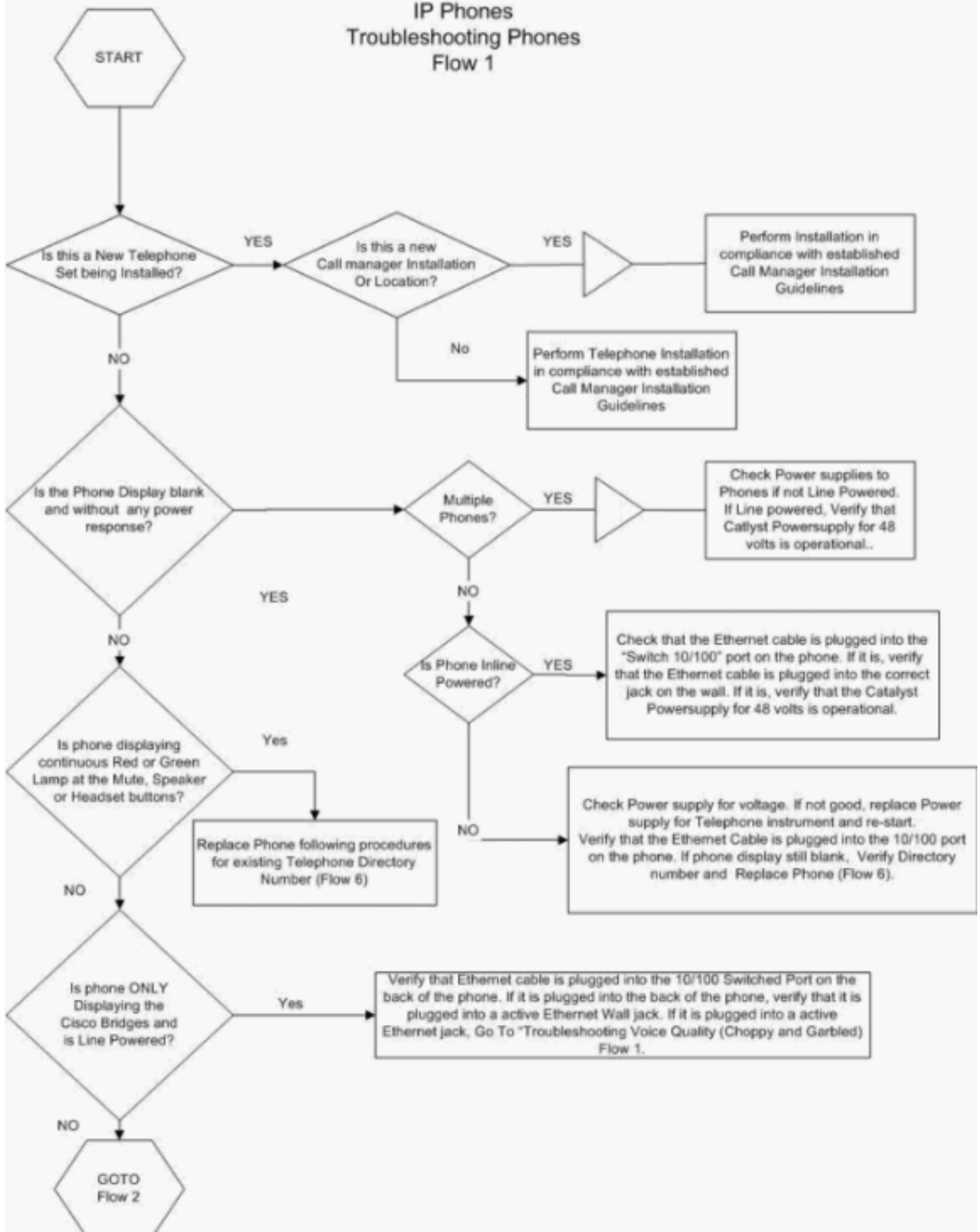


## [IP-telefoonstromen](#)

Gebruik deze stromen om telefoonproblemen op te lossen.

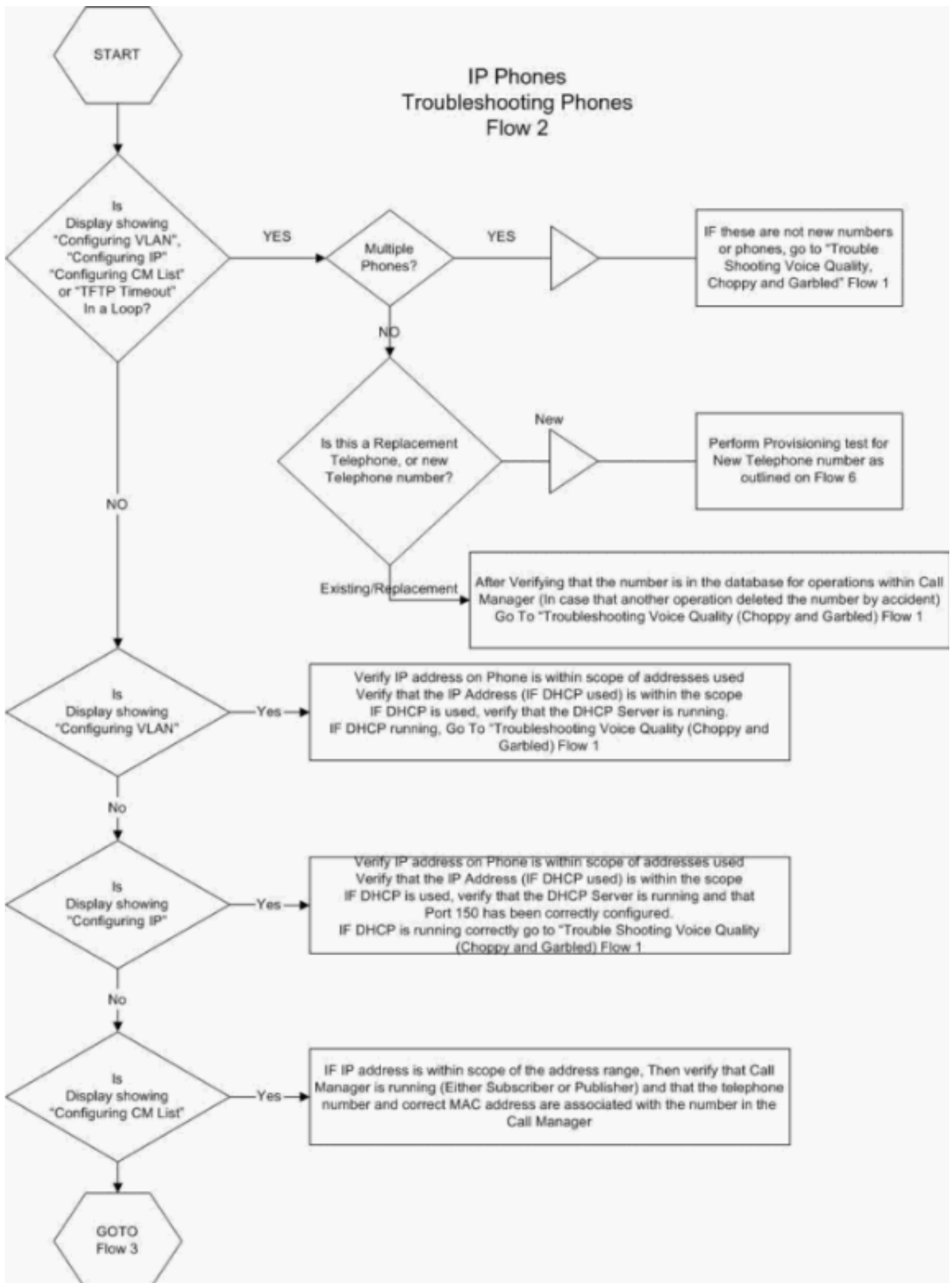
## [Telefonische probleemoplossing - Flow 1](#)

## IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



[Telefonische probleemoplossing - Flow 3](#)

## IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2



[Telefonische probleemoplossing - Flow 3](#)

