

Guia de recuperação e manutenção do Cisco IPCC Express

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Comece já](#)

[Solução do Cisco IPCC Express](#)

[Fluxos do telefone IP](#)

[Fluxos do Desktop](#)

[Fluxos de correio de voz](#)

[Fluxos audíveis da fila](#)

[Fluxos da Qualidade de voz](#)

[Backup e procedimento de restauração](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O guia expresso de manutenção e recuperação do Cisco IP contact center (IPCC) é redigido para os empregados que mantêm e pesquisam defeitos a solução do Cisco IPCC Express, especificamente estes povos:

- Gerenciador de telefonia
- Gerente TI
- Pessoal TI
- Supervisores do centro de contato
- Subcontratantes de telefonia
- Equipe de conta do Cisco Systems

Este original fornece um guia útil para manter e pesquisar defeitos os componentes que compõem a solução IPCC express em seu centro de contato. Este original guia-o a uma solução diretamente, ou você pode contactar o [Suporte técnico de Cisco](#). Este original ajuda-o a remover alguns problemas potenciais e permite-o de fornecer o Suporte técnico com o detalhado e a informação util.

Nota: Este original não cobre:

- específicos do Aplicativo-script
- Como diagnosticar problemas, erros, ou edições em um componente Cisco que não afetam

um ponto de terminação expresso IPCC

- Como diagnosticar problemas, erros, ou edições com componentes não-Cisco, exceto para ordenar para fora um impacto causado por um componente Cisco

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Projeto de rede e aplicação do Architecture for Voice, Video and integrated Data do padrão do Cisco (AVVID)
- A administração do CallManager da Cisco, do Customer Response Solutions (CR), e do sistema da unidade
- Arquitetura de rede
- Cisco IOS®, Catalyst Software, firmware, e módulos de outro software

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CR 3.x e 4.0.x
- CallManager da Cisco 3.2.x, 3.3.x, e 4.0.x

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Convenções

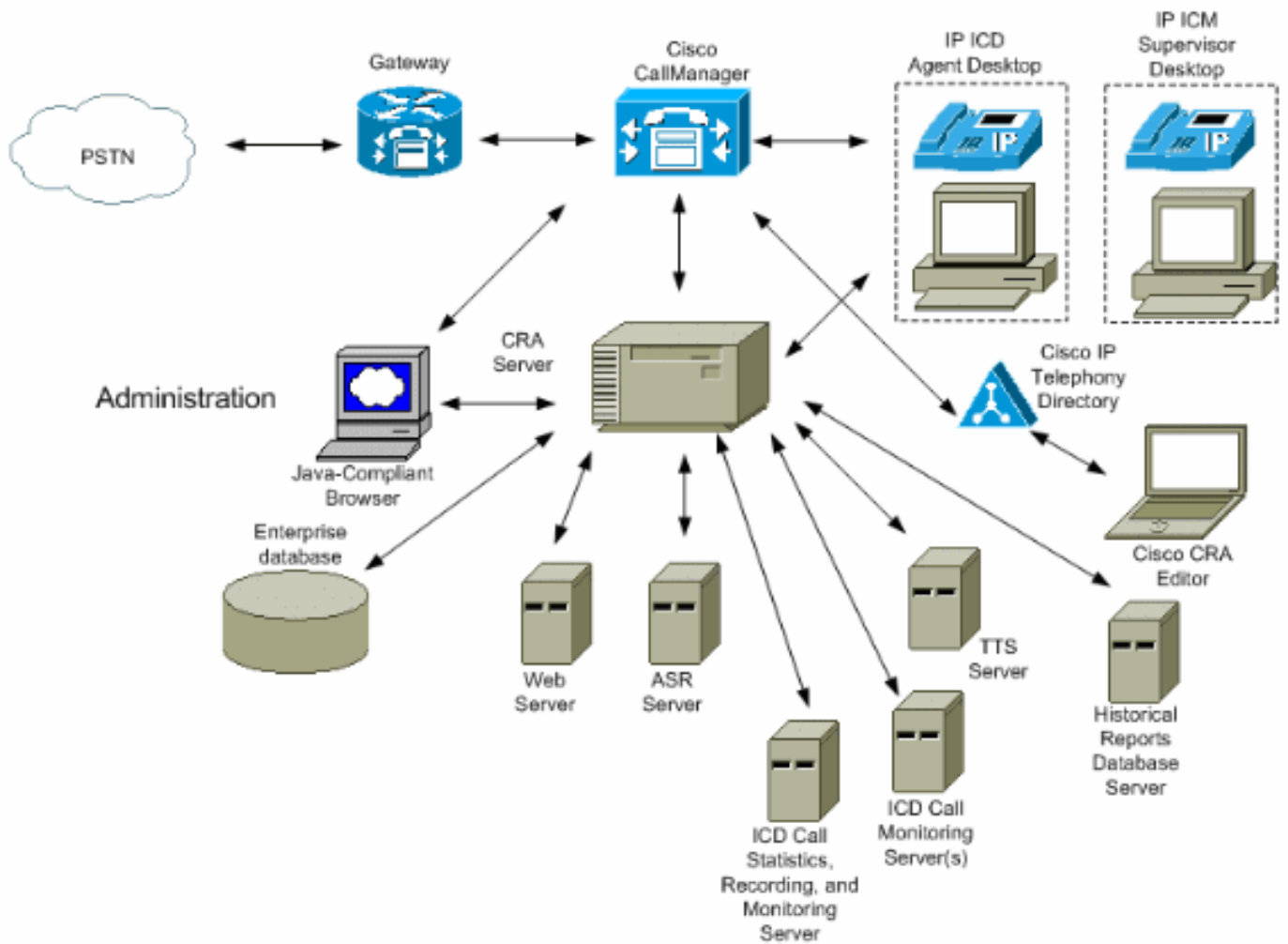
Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Comece já

A solução do Cisco IPCC Express inclui uma variedade de software e componentes de hardware. Este capítulo do documento os métodos para pesquisar defeitos os erros potenciais, as edições, e os problemas que podem se tornar nos pontos de terminação de uma implementação de IPCC express. Este guia ajuda-o a compreender as etapas necessárias recuperar o sistema e igualmente fornece-o melhores prática seguir para facilitar uma recuperação lisa do sistema.

Solução do Cisco IPCC Express

Esta figura mostra os componentes de uma solução típica de IPCC Express:

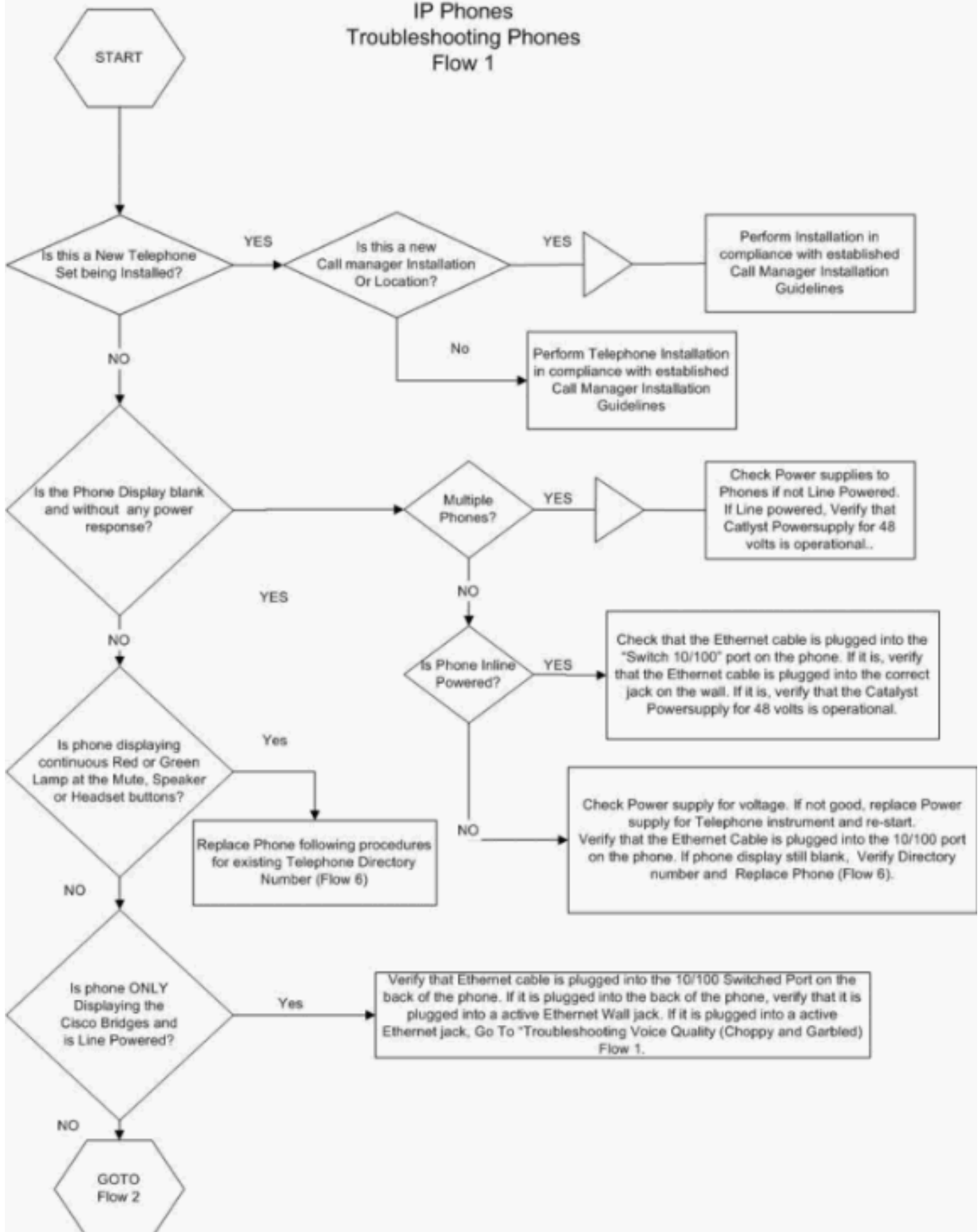


Fluxos do telefone IP

Use estes fluxos a fim pesquisar defeitos problemas do telefone.

Pesquisando defeitos o fluxo do telefone - 1

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



[Pesquisando defeitos o fluxo do telefone - 2](#)

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2

