Guia de recuperação e manutenção do Cisco IPCC Express

Contents

[Introduction](#)
[Prerequisites](#)
[Requirements](#)
[Componentes Utilizados](#)
[Conventions](#)
[Comece já](#)
[Solução Cisco IPCC Express](#)
[Fluxos de telefone IP](#)
[Fluxos de desktop](#)
[Fluxos de correio de voz](#)
[Fluxos de fila audíveis](#)
[Fluxos de qualidade de voz](#)
[Procedimentos de backup e restauração](#)
[Informações Relacionadas](#)

Introduction

O Guia de Manutenção e Recuperação do Cisco IP Contact Center (IPCC) Express foi criado para funcionários que mantêm e solucionam problemas da solução Cisco IPCC Express, especificamente para essas pessoas:

- Gerenciador de telefonia
- Gerente de TI
- Equipe de TI
- Supervisores do Contact Center
- Subcontratantes de telefonia
- Equipe de contas da Cisco Systems

Este documento fornece um guia útil para manter e solucionar problemas dos componentes que compõem a solução IPCC Express em sua central de contatos. Este documento o orienta a uma solução diretamente ou você pode entrar em contato com o Suporte Técnico da Cisco. Este documento ajuda a remover alguns problemas em potencial e permite que você forneça ao Suporte Técnico informações detalhadas e úteis.

Nota: Este documento não abrange:

- Especificações do script de aplicação
- Como diagnosticar problemas, erros ou problemas em um componente da Cisco que não

afetam um ponto de terminação do IPCC Express
- Como diagnosticar problemas, erros ou problemas com componentes que não são da Cisco, exceto para excluir um impacto causado por um componente da Cisco

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Arquitetura padrão da Cisco para projeto e implementação de rede de voz, vídeo e dados integrados (AVVID)
- Cisco CallManager, Customer Response Solutions (CRS) e administração do sistema Unity
- Arquitetura de rede
- Cisco IOS®, software Catalyst, firmware e outros módulos de software

Componentes Utilizados

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

- CRS 3.x e 4.0.x
- Cisco CallManager 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. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Conventions

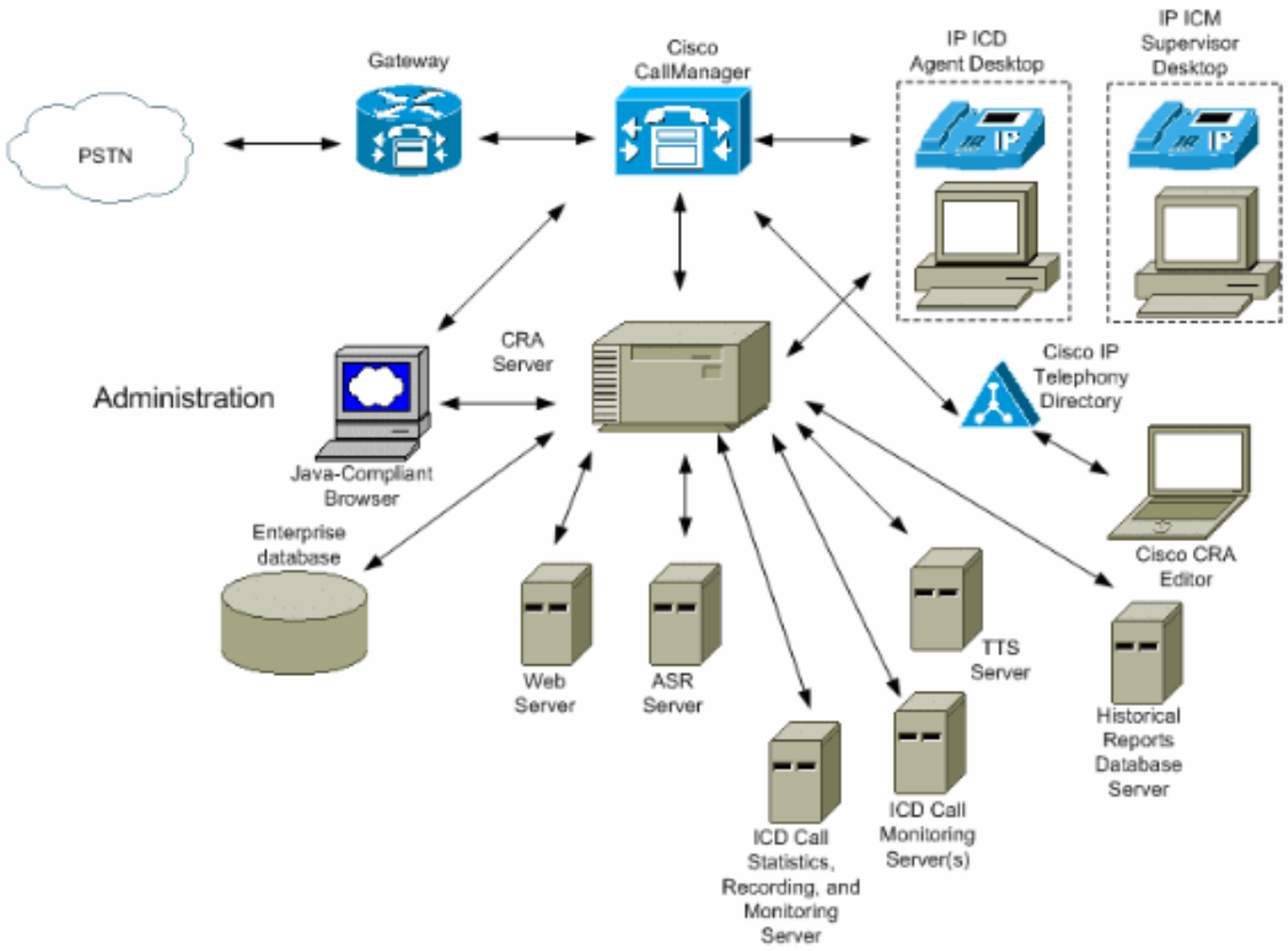
Consulte as Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Comece já

A solução Cisco IPCC Express inclui uma variedade de componentes de software e hardware. Este documento aborda os métodos para solucionar possíveis erros, problemas e problemas que podem ser desenvolvidos nos pontos de término de uma implementação do IPCC Express. Este guia ajuda você a entender as etapas necessárias para recuperar o sistema e também fornece as melhores práticas a serem seguidas para facilitar uma recuperação suave do sistema.

Solução Cisco IPCC Express

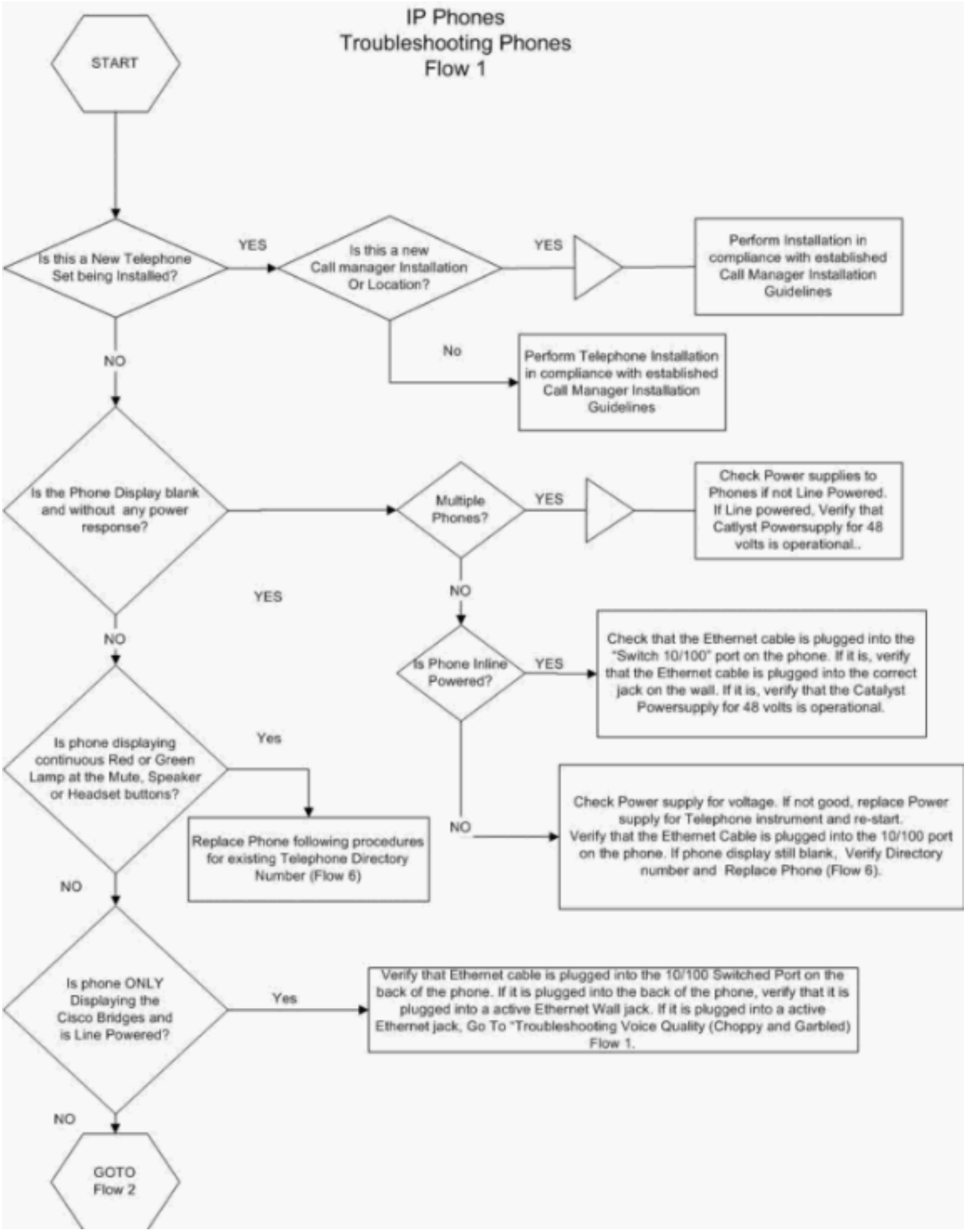
Esta figura mostra os componentes de uma solução IPCC Express típica:



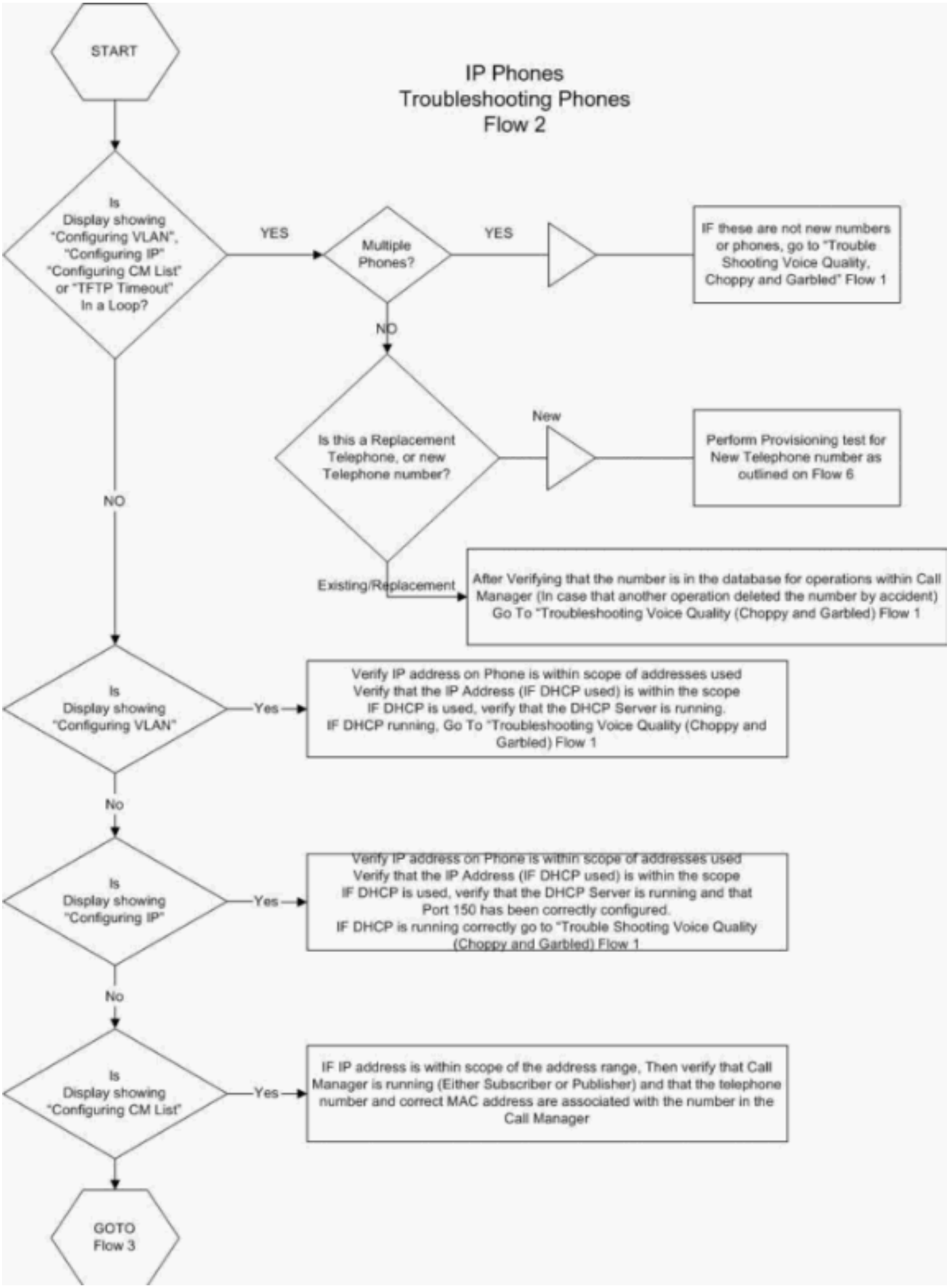
Fluxos de telefone IP

Use esses fluxos para solucionar problemas de telefone.

Solução de problemas de fluxo de telefone - 1



[Troubleshooting de Fluxo de Telefone - 2]



[Troubleshooting de Fluxo de Telefone - 3]