

Guia de recuperação e manutenção do Cisco IPCC Express

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Começar](#)

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

Note: Este documento 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.

Começar

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](#)

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

[Pesquisando defeitos o fluxo do telefone - 3](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do telefone - 4](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do telefone - 5](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do telefone - 6](#)

Note: O agente precisa de logout do Cisco Agent Desktop e de registrar para trás dentro se as repartições do telefone do usuário por qualquer razão.

[Fluxos do Desktop](#)

Use estes fluxos para pesquisar defeitos desktops.

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 1](#)

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

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 3](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 4](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 5](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 6](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 7](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 8](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 9](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 10](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 11](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 12](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo do Desktop - 13](#)

Fluxos de correio de voz

Use estes fluxos para pesquisar defeitos o correio de voz.

[Pesquisando defeitos o fluxo de correio de voz - 1](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo de correio de voz - 2](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo de correio de voz - 3](#)

Fluxos audíveis da fila

Use estes fluxos para pesquisar defeitos filas audíveis.

[Pesquisar defeitos filas audíveis fluem - 1](#)

[Pesquisar defeitos filas audíveis fluem - 2](#)

[Pesquisar defeitos filas audíveis fluem - 3](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo audível da fila - 4](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo audível da fila - 5](#)

Fluxos da Qualidade de voz

Use estes fluxos para pesquisar defeitos a Qualidade de voz.

[Pesquisando defeitos o fluxo da Qualidade de voz \(eco\) - 1](#)

[Pesquisando defeitos o fluxo \(agitado e truncado\) da Qualidade de voz - 2](#)

Backup e procedimento de restauração

Equipamento	Modelo	Estratégia de backup	Frequência	Backup/procedimentos de restauração
Cisco CallManager	Servidor	Diário ou segundo as exigências das políticas da Tecnologia de Informação Locais		<u>Suportando & restaurando a revisão do CallManager da Cisco 3.3 (que usa o utilitário de backup de aplicativos, a versão 3.5.6</u>

				do Cisco IP Telephony)
CR	Servidor	Use os dados alternativos do Cisco Customer Response Application do Utilitário de Backup de servidor de aplicativos do Cisco IP Telephony	Diário ou segundo as exigências das políticas da Tecnologia de Informação Locais	Suportando & restaurando a revisão do CallManager da Cisco 3.3 (que usa o utilitário de backup de aplicativos, a versão 3.5.6 do Cisco IP Telephony)

Note: Certifique-se de que você não instala nenhuma soluções de backup da terceira parte que não são apoiadas por Cisco em Cisco CR e os servidores do CallManager da Cisco. Você pode verificar a [comparação da versão de Software do CallManager da Cisco](#) para ver se há uma lista de aplicativos suportados. Qualquer coisa não na lista não é apoiado e deve nunca ser instalado.

[Informações Relacionadas](#)

- [Obtenção começado com aplicativos de resposta do cliente Cisco](#)
- [Troubleshooting de Aplicativos de Resposta do Cliente Cisco](#)
- [Instalando a revisão do CallManager da Cisco 3.2\(2c\)](#)
- [Guia de Troubleshooting para o CallManager da Cisco, liberação 3.3\(3\)](#)
- [Guia de Administração de Sistema do Cisco Unity, liberação 3.1\(3\)](#)
- [Guia de Troubleshooting do Cisco Unity \(com Microsoft Exchange\)](#)
- [Usando o utilitário de backup de aplicativos do Cisco IP Telephony](#)
- [Guia de instalação de hardware dos Cisco 3700 Series Router](#)
- [Manual de configuração dos melhores prática do server 4.2 do monitor do Cisco voip](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)