

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Процедуры быстрого запуска и перезапуска](#)

[Процедура быстрого закрытия системы](#)

[Подробные процедуры запуска/перезапуска](#)

[Подробные процедуры завершения работы](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ обсуждает рекомендуемый запуск, завершение и процедуры перезапуска для Cisco IP Contact Center (IPCC) решение, которое включает эти продукты:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Application (CRA), раньше IPIVR
- Сервер Cisco Agent Desktop, раньше Сервер Интеграции компьютерной телефонии (CTI)
Под ключ
- Сервер CTIOS Cisco

Примечание: Нет требуемого пути, чтобы запустить или завершить работу Решения IPCC. Все составляющие разработаны, чтобы ждать и повторить, пока соединение не установлено с зависимым продуктом.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует ознакомиться с Cisco IPCC 4.6 и позже.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco IPCC 4.6 и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Процедуры быстрого запуска и перезапуска

Этот раздел предоставляет стандартный запуск и процесс перезапуска для IPCC Cisco без инициализировавших компонентов.

1. Запустите Microsoft Windows на всех серверах.
2. Запустите Cisco CallManager.См. [Руководство Управления Cisco CallManager, Выпуск 3.0 \(9\)](#) для получения дополнительной информации.
3. Запустите Cisco Customer Response Application (CRA).См. [Руководство Администратора Cisco Customer Response Application \(2.2\)](#) для получения дополнительной информации.
4. Запустите все компоненты ICM Cisco с кнопки Start All с помощью Приложения сервисов ICM.См. [Руководство администратора IPCC ICM](#) для получения дополнительной информации.
5. Запустите Настольные серверы агента IPCC.Запустите или один или оба. Это зависит, на котором установлен сервер.Запустите сервер Cisco Agent Desktop. См. [Cisco Agent Desktop и Информационное руководство Cisco Supervisor Desktop](#) для получения дополнительной информации.Запустите Сервер CTIOS. См. [Руководство System Manager CTIOS программного обеспечения Cisco ICM](#) для получения дополнительной информации.
6. Регистрируйте агентов в IPCC.

Процедура быстрого закрытия системы

Этот раздел предоставляет стандартный процесс завершения работы для IPCC Cisco без инициализировавших компонентов.

1. Выйдите из системы все агенты от IPCC.
2. Остановите Настольные серверы агента IPCC.Остановитесь или один или оба. Это зависит, на котором установлен сервер.Остановите сервер Cisco Agent Desktop. См. [Cisco Agent Desktop и Информационное руководство Cisco Supervisor Desktop](#) для получения дополнительной информации.Остановите Сервер CTIOS. См. [Руководство System Manager CTIOS программного обеспечения Cisco ICM](#) для получения дополнительной информации.
3. Остановите все компоненты ICM Cisco от кнопки Stop All с помощью Приложения сервисов ICM.См. [Руководство администратора IPCC ICM](#) для получения дополнительной информации.
4. Остановите CRA Cisco.См. [Руководство Администратора Cisco Customer Response Application \(2.2\)](#) для получения дополнительной информации.
5. Остановите Cisco CallManager.См. [Руководство Управления Cisco CallManager, Выпуск 3.0 \(9\)](#) для получения дополнительной информации.
6. Microsoft Windows завершения на всех серверах.

Подробные процедуры запуска/перезапуска

Этот раздел предоставляет рекомендуемый запуск и процесс перезапуска для IPCC Cisco

без инициализированных компонентов. Это процессуальные работы лучше всего в среде, где большинство Компонентов IPCC распространено всюду по нескольким адресам серверов.

1. Запустите Microsoft Windows
2. Запустите Cisco CallManager. См. [Руководство Управления Cisco CallManager, Выпуск 3.0 \(9\)](#) для получения дополнительной информации. Рекомендуется запустить CallManager перед всеми другими Продуктами IPCC, потому что все они соединяются с CallManager на инициализацию. Если CallManager не активен перед Запуском PG, периферийный шлюз (PG) CallManager ICM Cisco испытывает несколько секунд задержки его процесса инициализации.
3. Запустите CRA Cisco. См. [Руководство Администратора Cisco Customer Response Application \(2.2\)](#) для получения дополнительной информации.
4. Запустите компоненты ICM Cisco. См. [Руководство администратора IPCC ICM](#) для получения дополнительной информации. Запустите сервисы системы хранения настроек и сценариев (ICM). Запустите сервисы маршрутизатора ICM. Основные компоненты ICM являются Logger и маршрутизатором. **Примечание:** Необходимо запустить Logger, который держит конфигурацию, сначала и затем запустите маршрутизатор. Logger тогда передает конфигурацию к маршрутизатору. **Примечание:** В дуплексной среде используйте LRRL (LoggerA - RouterA - RouterB - LoggerB) модель как последовательность запуска. Запустите сервисы распределителя ICM. Если маршрутизатор и Logger не активны, процессы Дистрибьютора не запускаются. Запустите сервисы шлюза периферийного устройства ICM. Если маршрутизаторы, Logger и тип периферийного устройства использование PG не активны, процессы PG не становятся активными. Запустите CTI Server ICM. Агенты не в состоянии войти, и никакие серверы приложения CTI не могут соединиться с IPCC, если CTI Server не активны.
5. Запустите Настольные серверы агента IPCC. Запустите или один или оба. Это зависит, на котором установлен сервер. Запустите серверы Cisco Agent Desktop. См. [Cisco Agent Desktop и Информационное руководство Cisco Supervisor Desktop](#) для получения дополнительной информации. Запустите Серверы CTIOS. См. [Руководство System Manager CTIOS программного обеспечения Cisco ICM](#) для получения дополнительной информации.
6. Регистрируйте агентов в IPCC.

[Подробные процедуры завершения работы](#)

Этот раздел предоставляет рекомендуемый процесс завершения работы для IPCC Cisco с выполнением всех составляющих. Это процессуальные работы лучше всего в среде, где большинство Компонентов IPCC распространено всюду по нескольким адресам серверов.

1. Выход все агенты от IPCC.
2. Остановите Настольные серверы агента IPCC. Остановитесь или один или оба. Это зависит, на котором установлен сервер. Остановите серверы Cisco Agent Desktop. См. [Cisco Agent Desktop и Информационное руководство Cisco Supervisor Desktop](#) для получения дополнительной информации. Остановите Серверы CTIOS. См. [Руководство System Manager CTIOS программного обеспечения Cisco ICM](#) для получения дополнительной информации.

3. Остановите компоненты ICM.См. [Руководство администратора IPCC ICM](#) для получения дополнительной информации.Остановите CTI Server ICM.Остановите ICM PG.Остановите распределитель ICM.Остановите систему хранения настроек и сценариев (ICM).Остановите маршрутизатор ICM.
4. Остановите CRA Cisco.См. [Руководство Администратора Cisco Customer Response Application \(2.2\)](#) для получения дополнительной информации.
5. Остановите Cisco CallManager.См. [Руководство Управления Cisco CallManager, Выпуск 3.0 \(9\)](#) для получения дополнительной информации.
6. Microsoft Windows завершения на всех серверах.

[Дополнительные сведения](#)

- [Руководство управления Cisco CallManager, выпуск 3.0 \(9\)](#)
- [Руководство администратора Cisco Customer Response Application \(2.2\)](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)