

Руководство по обслуживанию и восстановлению Cisco IPCC Express

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Начать работу](#)

[Решение Cisco IPCC Express](#)

[Потоки IP-телефона](#)

[Настольные потоки](#)

[Потоки голосовой почты](#)

[Слышимые потоки очереди](#)

[Потоки качества голосовой связи](#)

[Резервная копия и процедуры восстановления](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Руководство по экспресс-обслуживанию и восстановлению центра IP-контактов Cisco (IPCC) записано для сотрудников, которые поддерживают и устраняют неполадки решения Cisco IPCC Express, в частности эти люди:

- Диспетчер телефонной связи
- Менеджер по ИТ
- ИТ персонал
- Супервизоры Contact Center
- Субподрядчики по поставке услуг телефонной связи
- Команда по работе с корпоративными заказчиками Cisco Systems

Этот документ предоставляет полезное руководство, чтобы поддержать и устранить неполадки компонентов, которые составляют Экспресс-решение IPCC в вашем контактном центре. Этот документ ведет вас к решению непосредственно, или можно [обратиться в техническую поддержку Cisco](#). Этот документ помогает вам удалять некоторые потенциальные проблемы и позволяет вам предоставить Техническую поддержку подробные и полезные сведения.

Примечание: Этот документ не покрывает:

- Специфические особенности сценария приложений
- Как диагностировать проблемы, ошибки или проблемы в компоненте Cisco, которые не

- влияют на окончательную точку соединения IPCC Express
- Как диагностировать проблемы, ошибки или проблемы с компонентами не-Cisco, кроме исключения влияния, вызванного компонентом Cisco

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Architecture for Voice, Video and Integrated Data стандарта Cisco (AVVID) организация сети и реализация
- Cisco CallManager, Customer Response Solution (CRS) и администрирование Системы Unity
- Архитектура сети
- Cisco IOS®, Программное обеспечение Catalyst, Микропрограммное обеспечение и другие модули ПО

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

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

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Условные обозначения

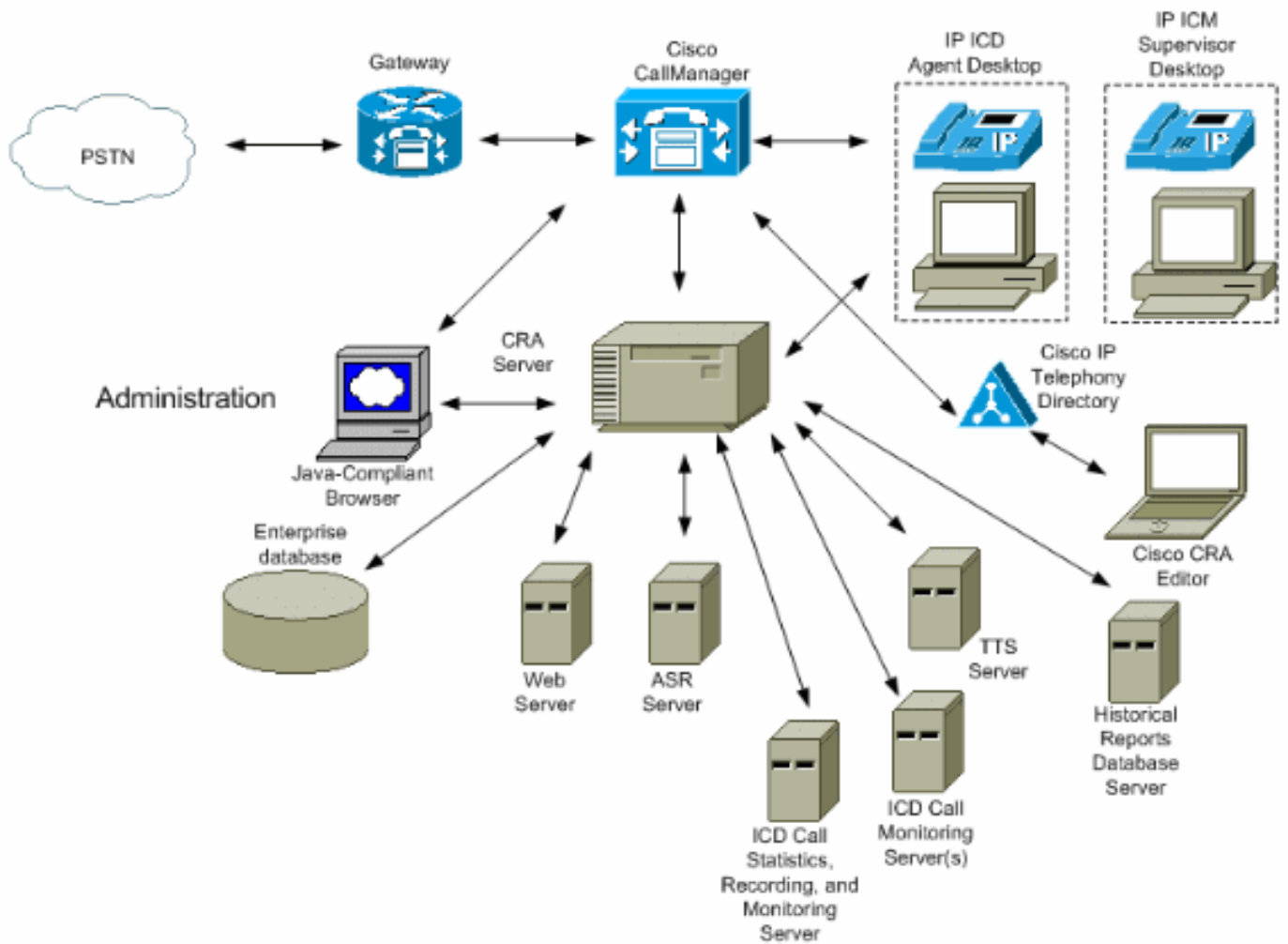
[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Начать работу

Решение Cisco IPCC Express включает множество компонентов программного и аппаратного обеспечения. Этот документ покрывает методы для устранения проблем возможных ошибок, проблем и проблем, которые могут развиваться в конечных точках соединения Быстрого внедрения IPCC. Это руководство помогает вам понимать шаги, необходимые для восстановления системы, и также предоставляет оптимальные методы для придерживаний для упрощения плавного восстановления системы.

Решение Cisco IPCC Express

Эти данные показывают компоненты типичного экспресс - решение IPCC:

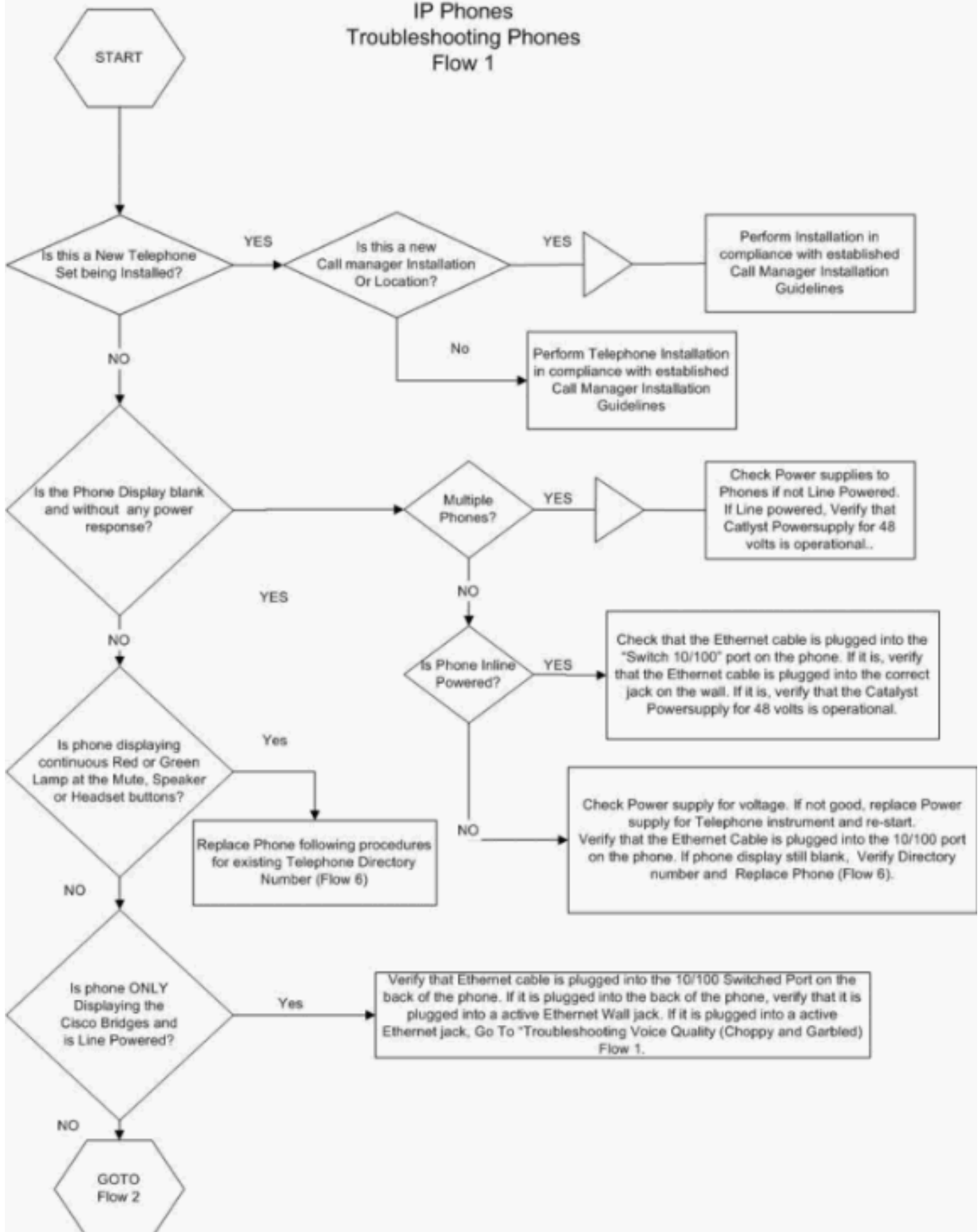


[Потоки IP-телефона](#)

Используйте эти потоки для устранения телефонных проблем.

[Устранение проблем телефонного потока - 1](#)

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2

