

Cisco IPCC Express维护和恢复指南

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Get Started](#)

[Cisco IPCC Express解决方案](#)

[IP电话流](#)

[桌面流](#)

[语音邮件流](#)

[可听见的队列流](#)

[语音质量流](#)

[备份和恢复备份和恢复程序](#)

[相关信息](#)

简介

Cisco IP Contact Center (IPCC) Express维护和恢复指南为维护并且排除故障Cisco IPCC Express解决方案的员工写入，特别地这些人：

- 电话管理器
- IT 经理
- IT员工
- Contact Center Supervisor
- 电话转包商
- Cisco系统客户团队

本文提供一个有用的指南维护和排除故障组成IPCC Express解决方案在您的Contact Center的组件。本文指南您对直接解决方案或者您能与[思科技术支持联系](#)。本文帮助您删除一些潜在问题并且使您把详细和有用的信息供给技术支持。

注意： 本文不包括：

- 应用程序脚本特定
- 如何诊断问题、不影响—IPCC Express终接点的错误或者问题在思科组件
- 如何诊断问题、错误或者问题用非Cisco的组件，除了排除思科组件造成的影响

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- 语音的思科标准体系结构、视频和集成数据(AVVID)网络设计和实施
- Cisco CallManager、用户响应解决方案(CRS)和Unity系统管理
- 网络架构
- Cisco IOS、Catalyst软件、固件和其它软件模块

[使用的组件](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CRS 3.x和4.0.x
- Cisco CallManager 3.2.x、3.3.x和4.0.x

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[Get Started](#)

Cisco IPCC Express解决方案包括各种各样的软件和硬件组件。本文包括方法排除故障能开发在IPCC Express实施的终接点的潜在的错误、问题和问题。此指南帮助您了解必要步骤恢复系统并且提供最佳实践跟随实现系统的一平稳的恢复。

[Cisco IPCC Express解决方案](#)

此图显示典型IPCC Express解决方案的组件：

[IP电话流](#)

请使用这些流为了排除故障电话问题。

[排除故障电话流- 1](#)

[排除故障电话流- 2](#)

[排除故障电话流- 3](#)

[排除故障电话流- 4](#)

[排除故障电话流- 5](#)

[排除故障电话流- 6](#)

注意： 如果用户电话因故，重新启动代理程序需要从Cisco Agent Desktop注销和记录上一步。

桌面流

请使用这些流排除故障桌面。

[排除故障桌面流- 1](#)

[排除故障桌面流- 2](#)

[排除故障桌面流- 3](#)

[排除故障桌面流- 4](#)

[排除故障桌面流- 5](#)

[排除故障桌面流- 6](#)

[排除故障桌面流- 7](#)

[排除故障桌面流- 8](#)

[排除故障桌面流- 9](#)

[排除故障桌面流- 10](#)

[排除故障桌面流- 11](#)

[排除故障桌面流- 12](#)

[排除故障桌面流- 13](#)

语音邮件流

请使用这些流排除故障语音邮件。

[排除故障语音邮件流- 1](#)

[排除故障语音邮件流- 2](#)

[排除故障语音邮件流- 3](#)

可听见的队列流

请使用这些流排除故障可听见的队列。

[排除故障可听见的队列请流- 1](#)

[排除故障可听见的队列请流- 2](#)

[排除故障可听见的队列请流- 3](#)

[排除故障可听见的队列流- 4](#)

[排除故障可听见的队列流- 5](#)

语音质量流

请使用这些流排除故障语音质量。

[排除故障语音质量\(响应\)流- 1](#)

[排除故障语音质量\(浪潮起伏和被错误的\)流- 2](#)

备份和恢复备份和恢复程序

设备	型号	备份策略	频率	备份/恢复过程
Cisco Call Manager	服务器	日报或据本地信息技术政策要求		备份&恢复 Cisco CallManager 版本3.3 (使用Cisco IP电话应用程序备份工具, 版本3.5.6)
CRS	服务器	请使用Cisco IP电话应用服务器备份工具备份Cisco用户响应应用数据	日报或据本地信息技术政策要求	备份&恢复 Cisco CallManager 版本3.3 (使用Cisco IP电话应用程序备份工具, 版本3.5.6)

注意： 确保您不安装不由在Cisco CRS和Cisco CallManager服务器的思科支持的任何第三方备份解决方案。您能检查[Cisco CallManager软件版本比较](#)支持的应用列表。不在列表不支持任何并且应该从未安装。

相关信息

- [开始与Cisco用户答复应用程序](#)

- [排除故障Cisco用户答复应用程序](#)
- [安装Cisco CallManager版本3.2\(2c\)](#)
- [Cisco CallManager的故障排除指南，版本3.3\(3\)](#)
- [Cisco Unity系统管理指南，版本3.1\(3\)](#)
- [Cisco Unity故障排除指南\(与Microsoft Exchange\)](#)
- [使用Cisco IP电话应用程序备份工具](#)
- [Cisco 3700系列路由器硬件安装指南](#)
- [Cisco VoIP监控服务器4.2最佳实践配置指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)