

Cisco IPCC Express維護和恢復指南

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[開始](#)

[Cisco IPCC Express Solution](#)

[IP電話流量](#)

[案頭流程](#)

[語音郵件流](#)

[可聽隊列流](#)

[語音品質流量](#)

[備份和還原過程](#)

[相關資訊](#)

簡介

Cisco IP Contact Center(IPCC)Express維護和恢復指南面向維護Cisco IPCC Express解決方案並對其進行故障排除的員工，特別是以下人員：

- 電話管理員
- IT經理
- IT人員
- 電話中心主管
- 電話轉包商
- 思科系統客戶團隊

本文檔提供了在聯絡中心維護和故障排除IPCC Express解決方案組成元件的有用指南。本檔案將直接指導您尋找解決方案，或者您可以聯絡[思科技術支援](#)。本文檔可幫助您刪除一些潛在問題，並使您能夠向技術支援提供詳細而有用的資訊。

註：本文檔不包括：

- 應用程式指令碼細節
- 如何診斷Cisco元件中不影響IPCC Express終止點的問題、錯誤或問題
- 如何診斷非思科元件的問題、錯誤或問題，除非排除思科元件造成的影響

[必要條件](#)

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 適用於語音、視訊和整合式資料(AVVID)網路設計和實施的思科標準架構
- Cisco CallManager、客戶響應解決方案(CRS)和Unity系統管理
- 網路架構
- Cisco IOS®、Catalyst軟體、韌體和其他軟體模組

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

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

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您在即時網路中工作，請確保在使用任何命令之前瞭解其潛在影響。

慣例

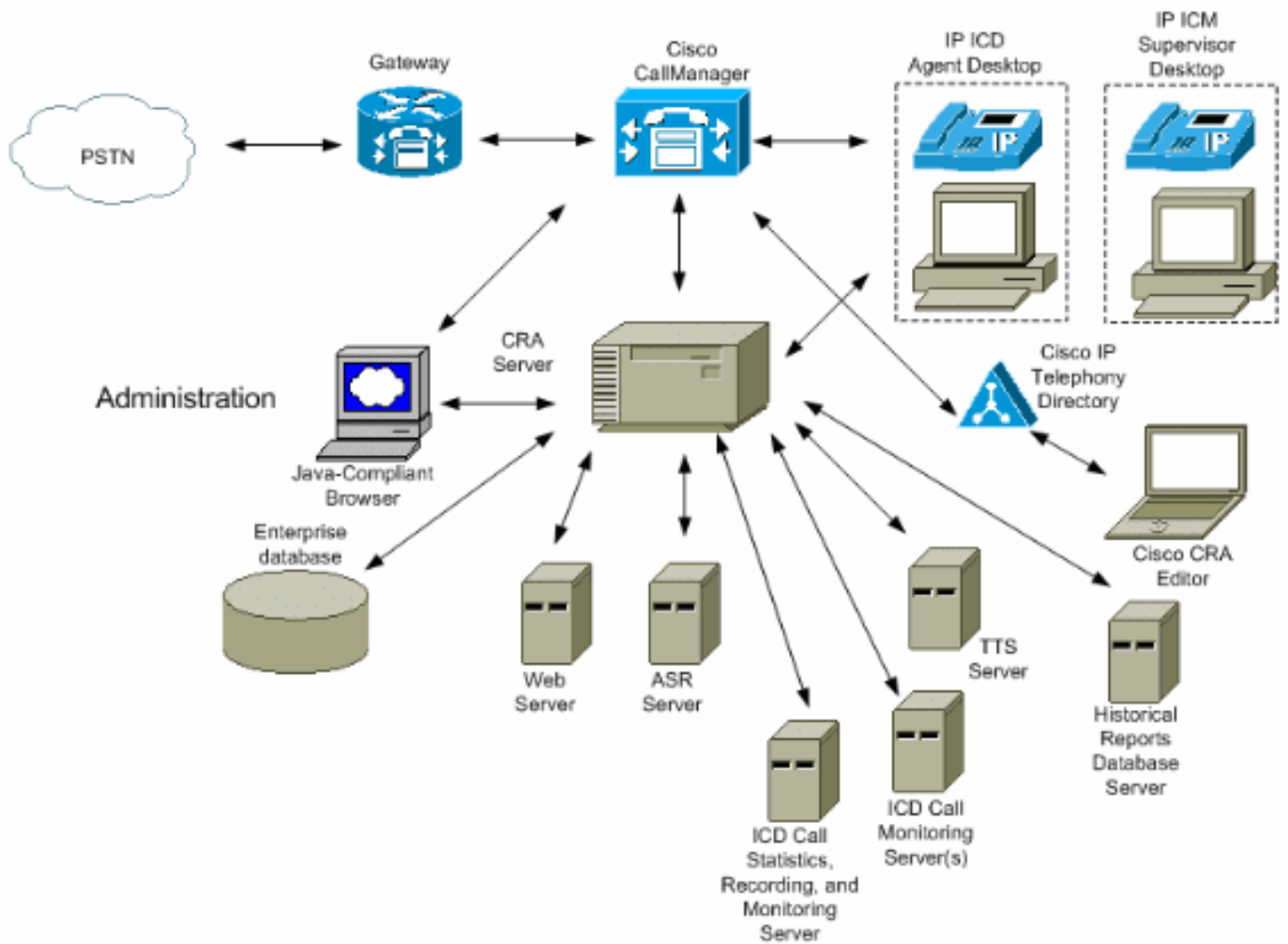
如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

開始

Cisco IPCC Express解決方案包括各種軟體和硬體元件。本文檔介紹排除在IPCC Express實施終止點可能出現的錯誤、問題和問題的方法。本指南有助於您瞭解恢復系統所需的步驟，同時提供了執行的最佳實踐，以促進系統的順利恢復。

Cisco IPCC Express Solution

下圖顯示了典型的IPCC Express解決方案的元件：

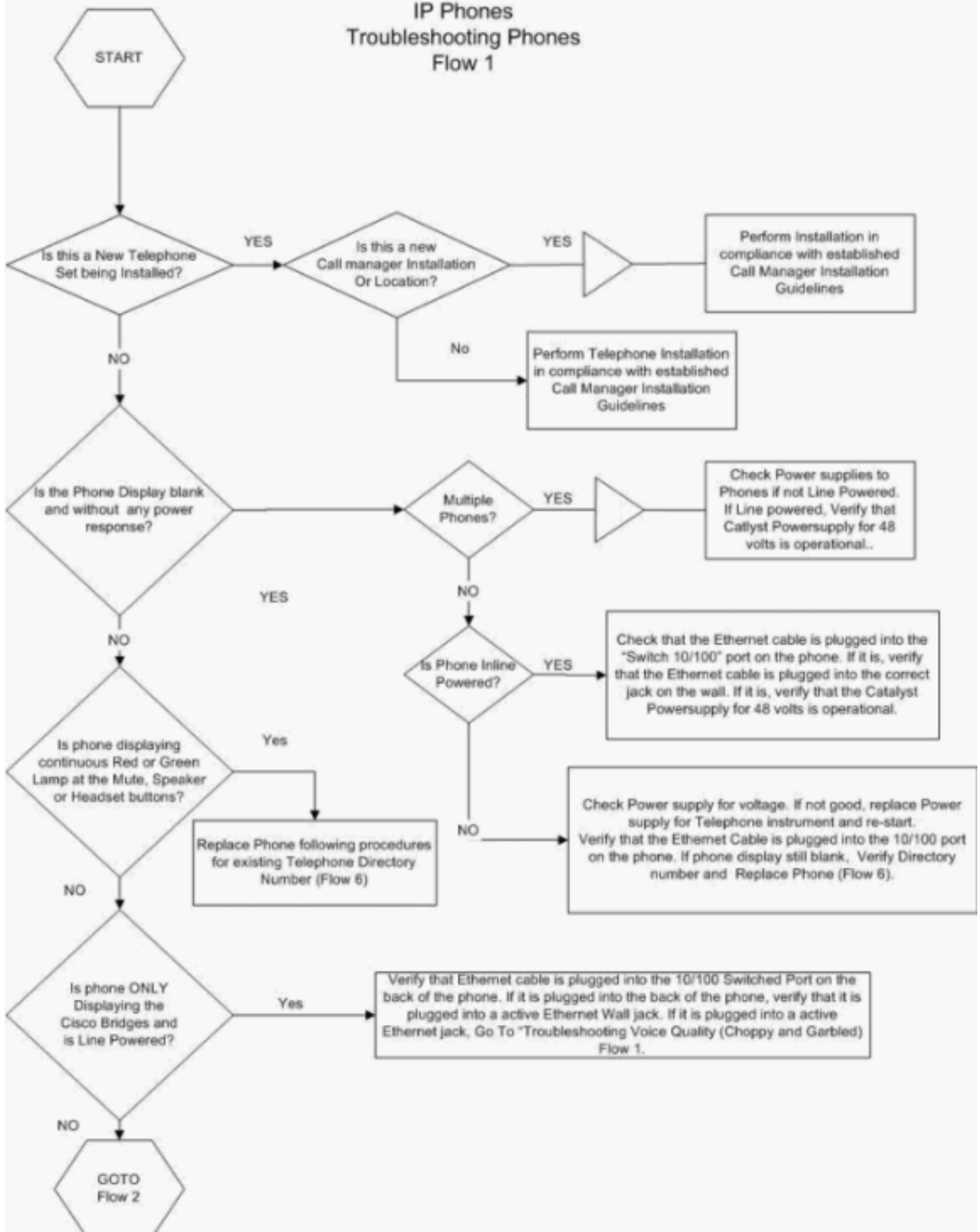


IP電話流量

使用這些流程可對電話問題進行故障排除。

電話流程故障排除 — 1

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2

