

Wartungs- und Wiederherstellungsleitfaden für Cisco IPCC Express

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Erste Schritte](#)

[Cisco IPCC Express-Lösung](#)

[IP-Telefonflüsse](#)

[Desktop-Datenflüsse](#)

[Voicemail-Flüsse](#)

[Akustische Warteschlangenströme](#)

[Sprachqualitätsflüsse](#)

[Sicherungs- und Wiederherstellungsverfahren](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Der Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Maintenance and Recovery Guide wurde für Mitarbeiter geschrieben, die die Cisco IPCC Express-Lösung warten und Probleme damit beheben. Dies gilt insbesondere für folgende Personen:

- Telefonie-Manager
- IT-Manager
- IT-Mitarbeiter
- Contact Center-Supervisoren
- Telefonie-Subunternehmer
- Cisco Systems Account Team

Dieses Dokument bietet eine nützliche Anleitung zur Wartung und Fehlerbehebung der Komponenten, aus denen sich die IPCC Express-Lösung in Ihrem Contact Center zusammensetzt. Dieses Dokument führt Sie direkt zu einer Lösung oder Sie können sich an den [technischen Support von Cisco](#) wenden. Dieses Dokument unterstützt Sie bei der Behebung potenzieller Probleme und ermöglicht Ihnen, dem technischen Support detaillierte und hilfreiche Informationen zur Verfügung zu stellen.

Hinweis: Dieses Dokument behandelt nicht:

- Anwendungsskriptdetails
- Diagnose von Problemen, Fehlern oder Problemen in einer Cisco Komponente, die keinen

IPCC Express-Terminierungspunkt betreffen

- Diagnose von Problemen, Fehlern oder Problemen mit Komponenten von Drittanbietern, außer um Auswirkungen auszuschließen, die durch eine Komponente von Cisco verursacht werden

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Standardarchitektur für Sprach-, Video- und AVVID-Netzwerkdesign und -implementierung
- Cisco CallManager, Customer Response Solutions (CRS) und Unity System Administration
- Netzwerkarchitektur
- Cisco IOS®, Catalyst Software, Firmware und andere Softwaremodule

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

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

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen wurden aus Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Sie in einem Live-Netzwerk arbeiten, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen, bevor Sie es verwenden.

Konventionen

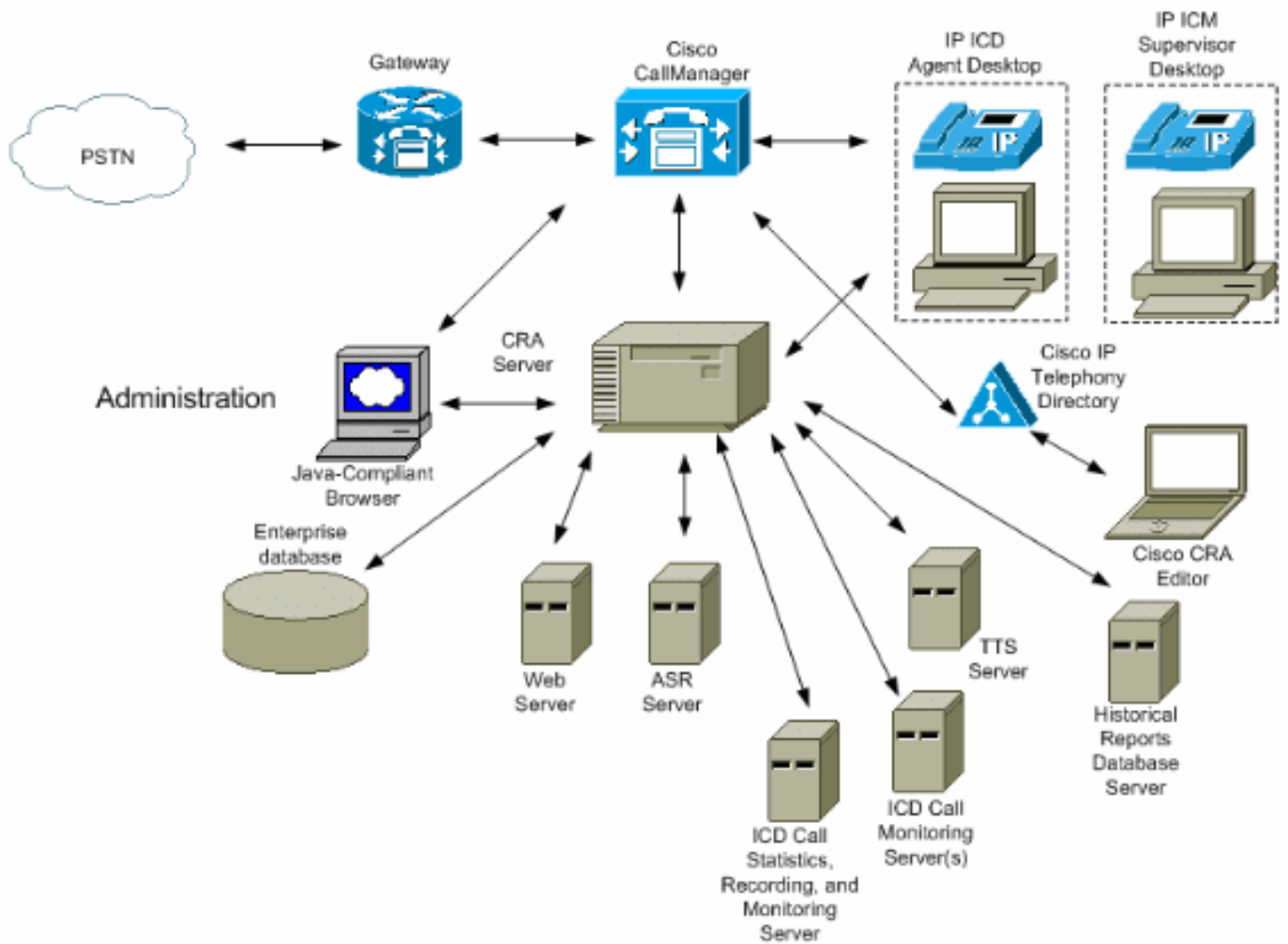
Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Erste Schritte

Die Cisco IPCC Express-Lösung umfasst eine Vielzahl von Software- und Hardwarekomponenten. In diesem Dokument werden die Methoden zur Behebung potenzieller Fehler, Probleme und Probleme beschrieben, die an den Endpunkten einer IPCC Express-Implementierung auftreten können. Dieser Leitfaden hilft Ihnen, die notwendigen Schritte für die Systemwiederherstellung zu verstehen, und enthält außerdem Best Practices, die Sie befolgen müssen, um eine reibungslose Wiederherstellung des Systems zu erleichtern.

Cisco IPCC Express-Lösung

Diese Abbildung zeigt die Komponenten einer typischen IPCC Express-Lösung:

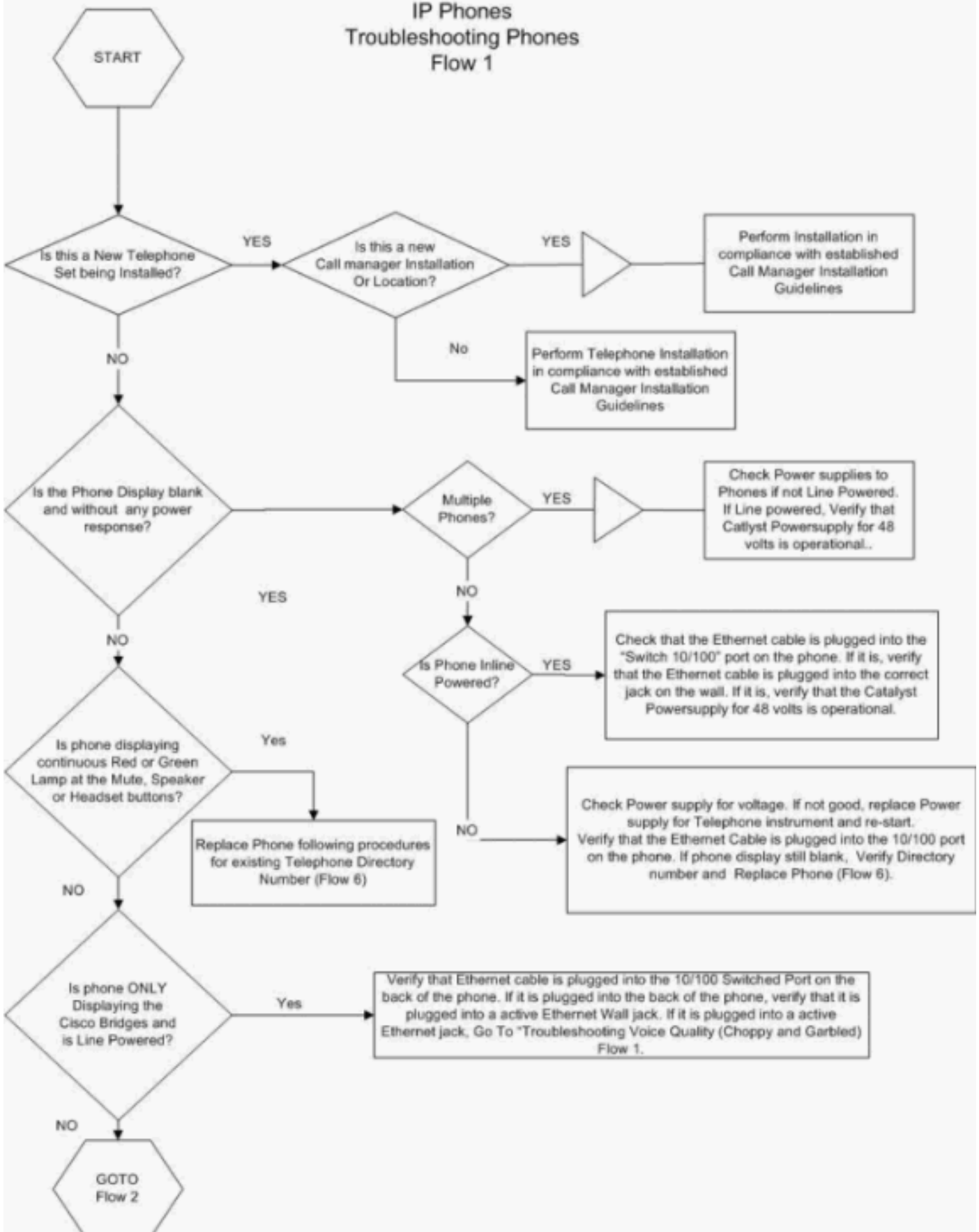


IP-Telefonflüsse

Verwenden Sie diese Flows, um Telefonprobleme zu beheben.

Fehlerbehebung Telefonfluss - 1

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2

