

Cisco IPCC Express 유지 관리 및 복구 가이드

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[시작하기](#)

[Cisco IPCC Express 솔루션](#)

[IP Phone 플로우](#)

[데스크톱 흐름](#)

[음성 메일 흐름](#)

[음성 대기열 흐름](#)

[음성 품질 흐름](#)

[백업 및 복원 절차](#)

[관련 정보](#)

소개

Cisco IPCC(IP Contact Center) Express Maintenance and Recovery Guide는 Cisco IPCC Express 솔루션을 유지 관리하고 트러블슈팅하는 직원, 특히 다음 사용자를 위해 작성되었습니다.

- 텔레포니 관리자
- IT 관리자
- IT 직원
- 컨택 센터 슈퍼바이저
- 텔레포니 하청업체
- Cisco Systems 어카운트 팀

이 문서는 컨택 센터에서 IPCC Express 솔루션을 구성하는 구성 요소를 유지 관리하고 문제를 해결하는 데 유용한 가이드를 제공합니다. 이 문서는 솔루션을 직접 안내하거나 [Cisco 기술 지원](#)에 문의할 수 있습니다. 이 문서는 몇 가지 잠재적인 문제를 제거하는 데 도움이 되며, 기술 지원 팀에 자세한 정보와 유용한 정보를 제공할 수 있도록 지원합니다.

참고: 이 문서는 다음 내용을 다루지 않습니다.

- 애플리케이션 스크립트 세부 사항
- IPCC Express 종료 지점에 영향을 주지 않는 Cisco 구성 요소의 문제, 오류 또는 문제를 진단하는 방법
- Cisco 구성 요소로 인한 영향을 배제하는 것을 제외하고 Cisco 이외의 구성 요소에 대한 문제, 오류 또는 문제를 진단하는 방법

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- 음성, 비디오 및 통합 데이터(AVVID) 네트워크 설계 및 구현을 위한 Cisco 표준 아키텍처
- Cisco CallManager, CRS(Customer Response Solutions) 및 Unity System 관리
- 네트워크 아키텍처
- Cisco IOS®, Catalyst 소프트웨어, 펌웨어 및 기타 소프트웨어 모듈

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 라이브 네트워크에서 작업하는 경우, 사용하기 전에 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

[표기 규칙](#)

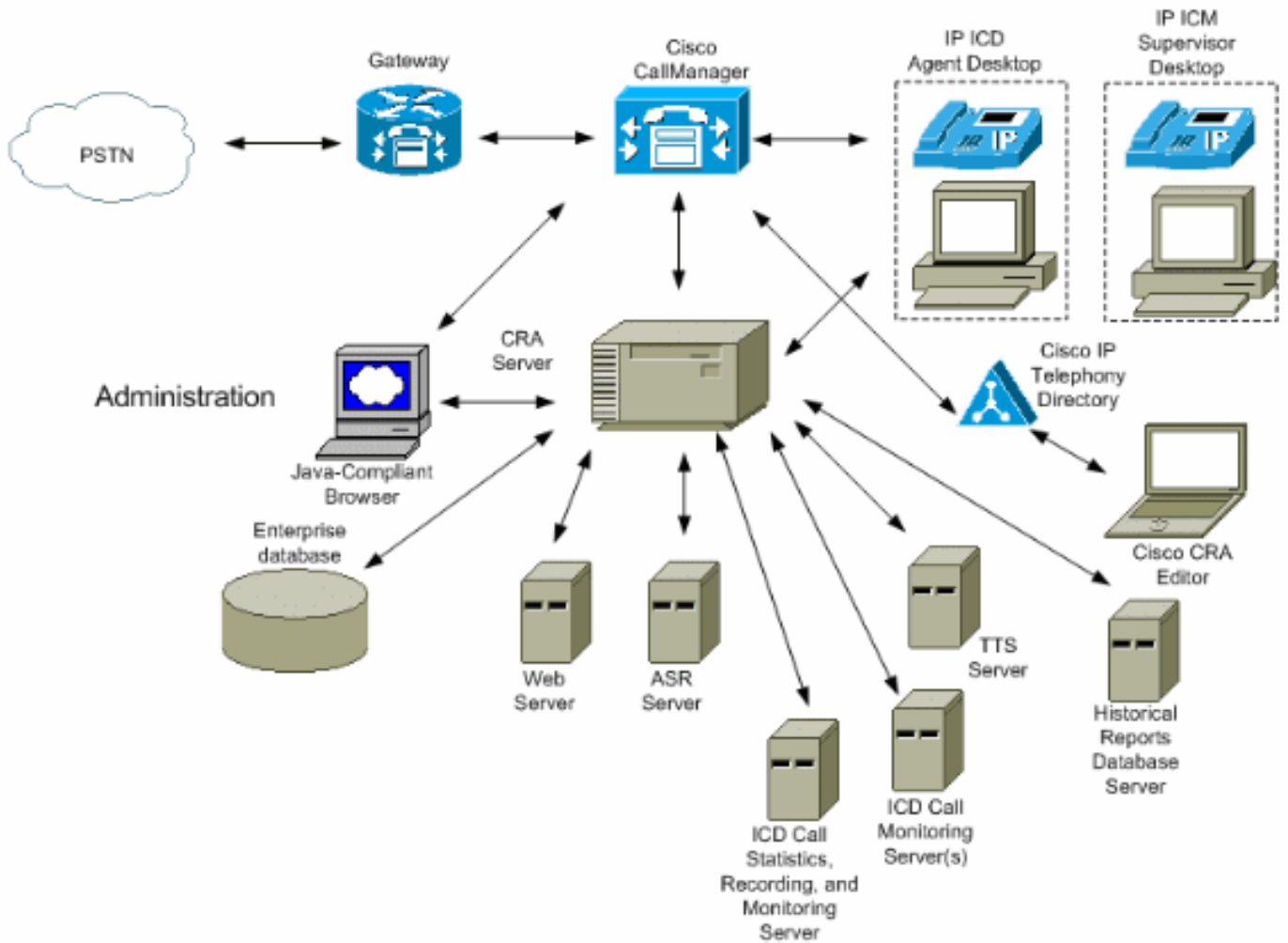
문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

[시작하기](#)

Cisco IPCC Express 솔루션에는 다양한 소프트웨어 및 하드웨어 구성 요소가 포함되어 있습니다. 이 문서에서는 IPCC Express 구현의 종료 시점에 발생할 수 있는 잠재적 오류, 문제 및 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다. 이 가이드는 시스템 복구에 필요한 단계를 이해하고 시스템을 원활하게 복구할 수 있도록 하기 위한 모범 사례를 제공합니다.

[Cisco IPCC Express 솔루션](#)

다음 그림은 일반적인 IPCC Express 솔루션의 구성 요소를 보여줍니다.

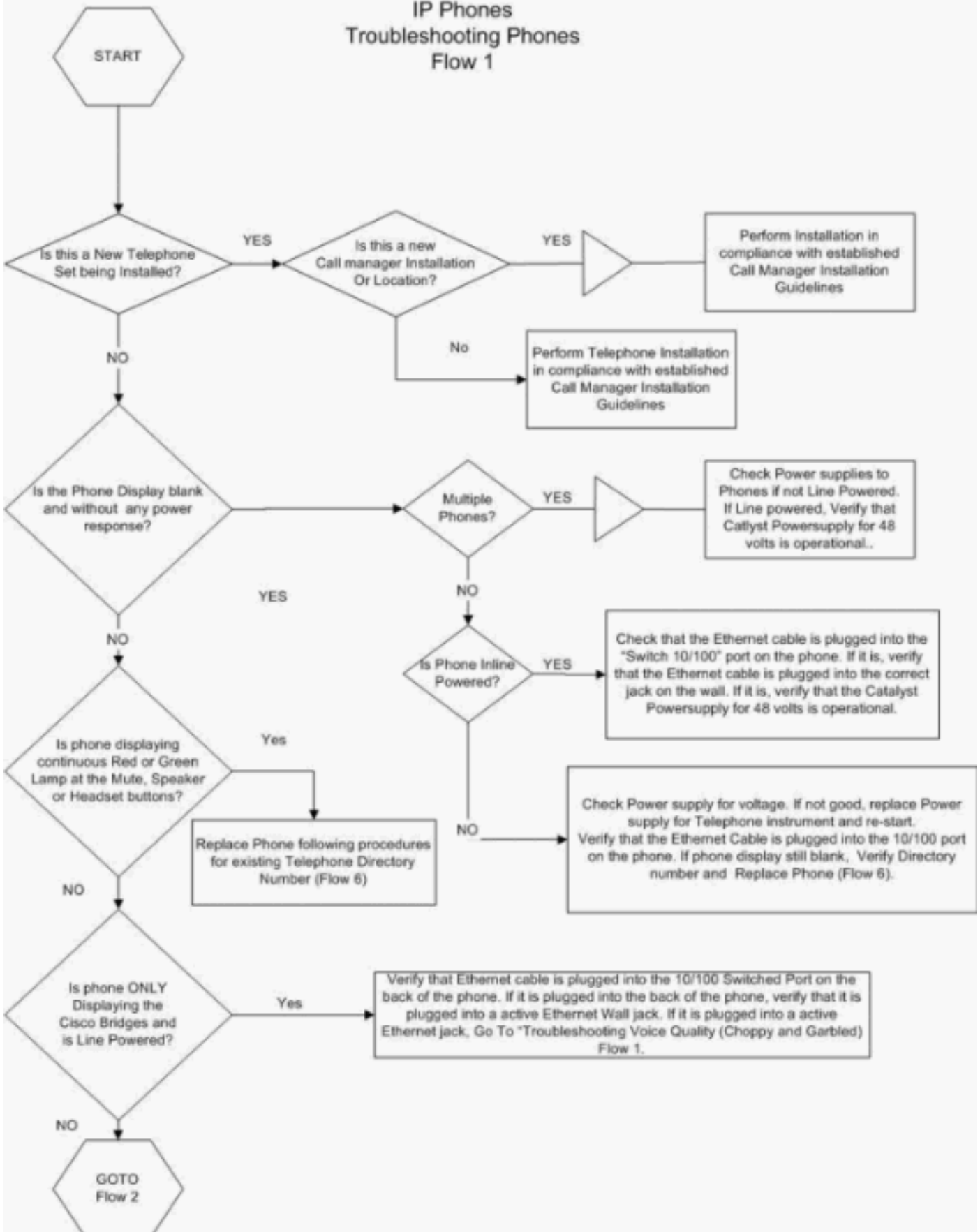


IP Phone 플로우

이러한 흐름을 사용하여 전화 문제를 해결하십시오.

전화 흐름 문제 해결 - 1

IP Phones Troubleshooting Phones Flow 1



IP Phones Troubleshooting Phones Flow 2

