

مداخ تاسرامم لرضفأل ةي عجرم ل ا ةم ئاق ل ا IPCC/ICM

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [قائمة مرجعية](#)
- [تكوين ICM](#)
- [تكوين الشبكة](#)
- [إعدادات بطاقات واجهة الشبكة \(NIC\)](#)
- [إعدادات وتكوين جهة خارجية](#)
- [تتبع التوصيات](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

الغرض من قائمة التحقق هذه هو القضاء على المشاكل المعروفة التي تؤدي إلى مشاكل معالجة المكالمات لمنتجات مركز الاتصال الموحد (UCC) من Cisco وإدارة الاتصالات الذكية الموحدة (ICM) من Cisco. أكمل قائمة التحقق هذه وقدم المعلومات إلى [مركز المساعدة التقنية \(TAC\)](#) من Cisco.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco ICM Enterprise والإصدارات المستضافة
- مؤسسة Cisco UCC والإصدارات المستضافة
- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)، المعروفة سابقاً باسم عقدة خدمة الإنترنت (IS) من Cisco
- Cisco CallManager
- مايكروسوفت ويندوز

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

• Cisco ICM/UCC، الإصدار 4.6.2 والإصدارات الأحدث

• نظام التشغيل Microsoft Windows 2000

• نظام التشغيل Microsoft Windows 2003

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

قائمة مرجعية

تكوين ICM

مراجعة العناصر في قائمة التحقق هذه:

1. ما إصدار (إصدارات) البرامج المستخدمة؟
2. هل هناك أي تغييرات في تكوين ICM؟
3. إذا كان الجواب نعم، اية تغييرات؟
4. هل تم تأكيد هذه التغييرات من قبل مسؤولي ICM؟
5. هل تلتقط [أداة الإدارة ل dumpcfg](#) أي تغييرات في التكوين؟
6. إن نعم، زودت هذا معلومة إلى TAC مع هذا تدقيق قائمة.

تكوين الشبكة

مراجعة العناصر في قائمة التحقق هذه:

1. هل هناك أي تغييرات في البنية الأساسية للشبكة؟
 2. إذا كان الجواب نعم، اية تغييرات؟
 3. هل تم تأكيد هذه التغييرات من قبل مسؤولي الشبكة؟
- أتمت هذا خط أساسي steps in order to تحريت الشبكة:

1. اطلب رسماً تخطيطياً دقيقاً وحديثاً للشبكة يوضح جميع المحولات والموجهات والدوائر.
2. قم بتوفير الإخراج من [الأداة المساعدة لتتبع المسار \(tracert\)](#) من المضيف 1 إلى المضيف 2، والذي يتضمن عناوين خاصة وعناوين خاصة، بالإضافة إلى العكس من المضيف 2 إلى المضيف 1. قم بإجراء tracert "حسب الاسم" إذا كنت تستخدم الأسماء في الإعداد للتحقق من صحة تحليل عنوان hostname إلى IP.
3. قم بتوفير إخراج [show tech-support](#) من جميع محولات الشبكة الخاصة وموجهات IP.
4. في إخراج [show tech-support](#)، تحقق من تمكين جودة الخدمة (QoS) بشكل صحيح كما هو موضح في [تصميم شبكة مرجع الحل \(SRND\)](#).

إعدادات بطاقات واجهة الشبكة (NIC)

أكمل الخطوات التالية:

1. دقت أن كل من ال nic عملية إعداد ومفتاح ميناء تم ترميزه بشكل مناسب in order to تفاديت مزدوج حالة عدم توافق خطأ. يجب استخدام أحد هذه الإعدادات: بطاقة واجهة الشبكة (NIC) بسرعة 100 ميجابت - قم

بتعيين كل من بطاقة واجهة الشبكة (NIC) والمحول على full/100. المحول 100 ميجابت - قم بتعيين كل من بطاقة واجهة الشبكة (NIC) والمحول على 100 ميجابت. بطاقة واجهة الشبكة (NIC) والمحول بسرعة 100 ميجابت - قم بتعيين كل من بطاقة واجهة الشبكة والمحول على full/100. بطاقة واجهة الشبكة (NIC) ميجابت ومحول Gigabit - تأكد من تعيين كليهما على تلقائي/تلقائي. Avaya—تأكد من أن سرعة NIC تطابق سرعة الخريطة-D.

2. تحقق من تعيين ترتيب ربط NIC بشكل صحيح لكي يكون مرئياً فوق الخاص.

3. تحقق من تعطيل تكوين فريق NIC. راجع هذا المستند للحصول على مزيد من المعلومات حول إكمال هذه

المهام: [دليل الترقية للمؤسسات والإصدارات المستضافة من Cisco ICM/IPCC](#)

إعدادات وتكوين جهة خارجية

أكمل الخطوات التالية:

1. تحقق من تعطيل Hyper-Threading لخوادم Windows 2000. ارجع إلى [إشعار ميداني: FN-62518 - قد تواجه خوادم تقارب الوسائط التي تم تمكين تقنية HyperThreading بها حالات فشل في معالجة المكالمات](#) للحصول على مزيد من المعلومات.
2. إذا قام الخادم بتشغيل Windows 2003، فتتحقق من تطبيق حزمة تصحيح TCP/IP. ارجع إلى [إشعار ميداني: FN - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted](#) [TCP/IP Private Path Network Failure - Windows Server 2003 SP1](#) للحصول على مزيد من المعلومات.
3. تحديد ما إذا كانت Network Associates VirusScan أو أي برنامج آخر لمكافحة الفيروسات قيد الاستخدام. إذا كان قيد الاستخدام، فتتحقق من تكوينه بشكل صحيح: يجب تمكين الفحص عند الوصول للملفات الواردة فقط. يجب إجراء عملية فحص محرك الأقراص بشكل أسبوعي، في وقت غير الذروة خارج ساعات العمل العادية. يجب إستبعاد ملفات HST و EMS. راجع [أفضل ممارسات الأمان ل Cisco Intelligent Contact Management Software، الإصدار 6.0\(0\)](#) للحصول على مزيد من المعلومات.
4. حدد ما إذا كانت أي تطبيقات برمجية خاصة بالطرف الثالث تعمل على أي من مكونات نظام IPCC، وتأكد من أنها ليست السبب الجذري لعدم إستقرار النظام. راجع [سياسة برنامج جهة اتصال العميل من Cisco لاستخدام تحديثات الأمان والبرامج من جهات خارجية](#) للحصول على مزيد من المعلومات.
5. تحقق من إعدادات قاعدة بيانات المسجل: تحقق من حجم قاعدة بيانات المسجل بشكل مناسب. حدد القسم الذي توجد عليه ملفات SQL Server. حدد مقدار الذاكرة المخصصة لخادم SQL وما إذا كانت ديناميكية أو ثابتة. راجع [دليل إدارة Cisco ICM Enterprise Edition 6.0\(0\)](#) للحصول على مزيد من المعلومات.
6. تحقق من توافق كافة الأجهزة مع قائمة مكونات الصنف. راجع هذه المستندات للحصول على مزيد من المعلومات: [برنامج إدارة الاتصالات الذكية من Cisco الإصدار 7.0 \(0\) SR1 - SR4 و 7.1 \(x\) قائمة مكونات الصنف](#) [إصدار Cisco الإصدار 6.0\(0\) قائمة مكونات الصنف](#)
7. تحقق من أن ميزة EMSDisplaytoScreen لجميع عمليات ICM التي تم تعيينها على صفر من خلال السجل، وتصغير جميع إطارات العملية لمنع الاستخدام المفرط للذاكرة من قبل إطارات عملية ICM. راجع [تشغيل التتبع](#) للحصول على مزيد من المعلومات.
8. تحقق من إستخدام أفضل ممارسات مزامنة الساعة لضمان مزامنة جميع الأجهزة. راجع [مزامنة ساعة Cisco IP الهاتفية: أفضل الممارسات](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

تتبع التوصيات

إن لا يحل هذا steps المشكلة، هو يستطيع كنت ضروري أن يطبق تتبع in order to تحريت إضافي الإصدار. أحلت هذا guidelines أساسي in order to تحريت المشكلة:

- تتبع ICM—اتصل ب [Cisco TAC](#) للحصول على مستويات تتبع محددة لعمليات ICM.
- IPCC التعقب—راجع [مستويات التتبع الموصى بها لاستكشاف أخطاء IPCC وإصلاحها](#).
- تتبع CVP- ارجع إلى [مستويات التتبع الموصى بها ل CVP/IS](#).

- [تتبع CRS - راجع دليل التتبع السريع CRS للإصدار x.3 و x.4.0 أو إعداد مسارات Cisco IPCC Express Trace وعرضها وتجميعها.](#)

معلومات ذات صلة

- [ورقة بيانات أدوات دعم Cisco 2.0](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا ة ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا