

Checkliste zu Best Practices für IPCC/ICM-Server

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Checkliste](#)

[ICM-Konfiguration](#)

[Netzwerkkonfiguration](#)

[Einstellungen für Netzwerkschnittstellenkarten \(NIC\)](#)

[Konfiguration und Einstellungen von Drittanbietern](#)

[Empfehlungen zur Nachverfolgung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Diese Checkliste dient der Behebung bekannter Probleme, die zu Anrufverarbeitungsproblemen für Cisco Unified Contact Center (UCC)- und Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM)-Produkte führen. Füllen Sie diese Checkliste aus, und stellen Sie die Informationen dem [Cisco Technical Assistance Center \(TAC\)](#) zur Verfügung.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco ICM Enterprise- und Hosted Editions
- Cisco UCC Enterprise- und Hosted Editions
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP), vormalis Cisco Internet Service Node (ISN)
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

Verwendete Komponenten

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

Hardwareversionen:

- Cisco ICM/UCC ab Version 4.6.2
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

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

Checkliste

ICM-Konfiguration

Überprüfen Sie die Elemente in dieser Checkliste:

1. Welche Softwareversion(n) wird/werden verwendet?
2. Gibt es Änderungen an der ICM-Konfiguration?
3. Wenn ja, welche Änderungen?
4. Werden diese Änderungen von den ICM-Administratoren bestätigt?
5. Erfasst das [Dumcfg Administration Tool](#) Konfigurationsänderungen?
6. Falls ja, geben Sie diese Informationen mit dieser Checkliste an das TAC weiter.

Netzwerkconfiguration

Überprüfen Sie die Elemente in dieser Checkliste:

1. Werden Änderungen an der Netzwerkinfrastruktur vorgenommen?
2. Wenn ja, welche Änderungen?
3. Werden diese Änderungen von Netzwerkadministratoren bestätigt?

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Fehlerbehebung im Netzwerk durchzuführen:

1. Fordern Sie ein aktuelles, genaues Netzwerkdiagramm an, in dem alle Switches, Router und Schaltkreise aufgeführt sind.
2. Geben Sie die Ausgabe vom [Trace Route Utility](#) (tracert) von Host 1 zu Host 2 an, das private und private High-Adressen enthält, sowie die umgekehrte Ausgabe von Host 2 zu Host 1. Führen Sie den Befehl tracert "by name" aus, wenn Sie Namen in der Konfiguration verwenden, um zu überprüfen, ob die Auflösung von Hostname zu IP-Adresse korrekt ist.
3. Bereitstellen der [show tech-support](#)-Ausgabe aller privaten Netzwerk-Switches und IP-Router
4. Überprüfen Sie in der [Ausgabe für den technischen Support](#), ob die Quality of Service (QoS) wie unter [Solution Reference Network Design](#) (SRND) beschrieben aktiviert ist.

Einstellungen für Netzwerkschnittstellenkarten (NIC)

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie, ob alle Netzwerkkarteneinstellungen und Switch-Ports entsprechend codiert sind, um Duplexfehler zu vermeiden. Eine dieser Einstellungen muss verwendet werden: 100 Mb NIC (100 MB NIC): Stellen Sie die Netzwerkkarte und den Switch auf 100/Voll ein. 100-Mbit-Switch - Setzen Sie die Netzwerkkarte und den Switch auf 100 Mbit. 100-Mbit-NIC und 100-Mbit-Switch - Setzen Sie die Netzwerkkarte und den Switch auf 100/Full. Gigabit NIC und Gigabit Switch - stellen Sie sicher, dass beide auf Auto/Auto eingestellt sind. Avaya - Stellen Sie sicher, dass die NIC-Geschwindigkeit mit der MAP-D übereinstimmt.
2. Stellen Sie sicher, dass die NIC-Bindungsreihenfolge korrekt eingestellt ist, damit sie auf "Privat" sichtbar ist.
3. Überprüfen Sie, ob NIC-Teaming deaktiviert ist. Weitere Informationen zum Abschluss dieser Aufgaben finden Sie in diesem Dokument: [Upgrade-Leitfaden für Cisco ICM/IPCC Enterprise- und Hosted Editions](#)

Konfiguration und Einstellungen von Drittanbietern

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Überprüfen Sie, ob Hyper-Threading für Windows 2000-Server deaktiviert ist. Siehe [Problemhinweis: FN-62518 - Medienkonvergenzserver mit aktivierter Hyperthreading-Funktion können](#) für weitere Informationen [Anrufverarbeitungsfehler aufweisen](#).
2. Wenn der Server Windows 2003 ausführt, überprüfen Sie, ob der TCP/IP SACK Patch angewendet wurde. Siehe [Problemhinweis: FN - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted TCP/IP Private Path Network Failure - Windows Server 2003 SP1](#) für weitere Informationen.
3. Stellen Sie fest, ob Network Associates VirusScan oder eine andere Virenschutzsoftware verwendet wird. Wenn sie verwendet wird, überprüfen Sie, ob sie ordnungsgemäß konfiguriert ist: Die Prüfungen für eingehende Dateien müssen nur für den Zugriff aktiviert sein. Das Laufwerk muss wöchentlich gescannt werden, und zwar außerhalb der normalen Geschäftszeiten. Die HST- und EMS-Dateien müssen ausgeschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Security Best Practices for Cisco Intelligent Contact Management Software, Version 6.0\(0\)](#).
4. Stellen Sie fest, ob Softwareanwendungen von Drittanbietern auf IPCC-Systemkomponenten ausgeführt werden, und vergewissern Sie sich, dass sie nicht die Ursache für die Instabilität des Systems sind. Weitere Informationen finden Sie in der [Cisco Customer Contact Software-Richtlinie für die Verwendung von Software- und Sicherheitsaktualisierungen von Drittanbietern](#).
5. Überprüfen Sie die Einstellungen der Protokollierungsdatenbank: Überprüfen Sie, ob die Größe der Logger-Datenbank stimmt. Bestimmen Sie, auf welcher Partition die SQL Server-Dateien gespeichert sind. Bestimmen Sie, wie viel Speicher für den SQL-Server reserviert ist und ob dieser dynamisch oder fest ist. Weitere Informationen finden Sie im [Cisco ICM Enterprise Edition 6.0\(0\) Administrationsleitfaden](#).
6. Überprüfen Sie, ob die gesamte Hardware mit der Materialliste übereinstimmt. Weitere Informationen finden Sie in diesen Dokumenten: [Cisco Intelligent Contact Management Software Version 7.0 \(0\) SR1 - SR4 & 7.1 \(x\) Materialliste](#) [Cisco Intelligent Contact Management Software Version 6.0\(0\) Materialliste](#)
7. Überprüfen Sie, ob die EMSDisplaytoScreen-Funktion für alle ICM-Prozesse durch die

Registrierung auf 0 (null) festgelegt ist, und minimieren Sie alle Prozessfenster, um eine übermäßige Speichernutzung durch die ICM-Prozessfenster zu verhindern. Weitere Informationen finden Sie unter [Turning up Tracing](#).

- Überprüfen Sie, ob Best Practices für die Uhrensynchronisierung verwendet werden, um sicherzustellen, dass alle Geräte synchronisiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Synchronisierung der IP-Telefonie-Uhr: Best Practices](#) für weitere Informationen.

Empfehlungen zur Nachverfolgung

Wenn das Problem mit diesen Schritten nicht behoben werden kann, kann es notwendig sein, die Ablaufverfolgung anzuwenden, um das Problem weiter zu beheben. Beachten Sie die folgenden grundlegenden Richtlinien, um das Problem zu beheben:

- ICM Tracing - Wenden Sie sich für spezifische Ablaufverfolgungsebenen für ICM-Prozesse an das [Cisco TAC](#).
- IPCC Tracing - Weitere Informationen [zur Behebung von IPCC-Problemen finden Sie unter Empfohlene Ablaufverfolgungsebenen](#).
- CVP-Ablaufverfolgung - Weitere Informationen finden Sie unter [Empfohlene Ablaufverfolgungsebenen für CVP/ISN](#).
- CRS-Ablaufverfolgung - Weitere Informationen finden Sie im [CRS Quick Tracing Guide für Version 3.x und 4.0.x](#) oder [Einrichten, Anzeigen und Erfassen von Cisco IPCC Express-Ablaufverfolgungen](#).

Zugehörige Informationen

- [Cisco Support Tools 2.0 - Datenblatt](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)