

# Lista de verificación de las mejores prácticas del servidor IPCC/ICM

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requisitos](#)

[Componentes usados](#)

[Convenciones](#)

[Lista de Verificación](#)

[Configuración del ICM](#)

[Configuración de red](#)

[Configuraciones de los indicadores luminosos LED amarillo de la placa muestra gravedad menor de interfaz de red \(NIC\)](#)

[Configuración y configuraciones del otro vendedor](#)

[Recomendaciones que rastrean](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Con esta lista de verificación se pretenden eliminar los problemas conocidos que originan fallos en el procesamiento de llamadas para los productos Cisco Unified Contact Center (UCC) y Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM). [Complete esta lista de verificación y proporcione la información al Centro "de Asistencia Técnica \(TAC\)" de Cisco.](#)

## [Prerequisites](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa ICM de Cisco y ediciones recibidas
- Empresa UCC de Cisco y ediciones recibidas
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Portal de la Voz de cliente de Cisco (CVP), conocido antes como nodo del servicio de Internet de Cisco (ISN)
- CallManager de Cisco
- Microsoft Windows

## [Componentes usados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.2 y posterior de Cisco ICM/UCC
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## [Lista de Verificación](#)

### [Configuración del ICM](#)

Revise los items en esta lista de verificación:

1. ¿Se utiliza qué versión del programa?
2. ¿Hay cambios de configuración del ICM?
3. ¿Si sí, qué cambia?
4. ¿Estos cambios son confirmados por los administradores ICM?
5. ¿[La herramienta de administración del dumpcfg](#) captura cambios de configuración?
6. Si sí, provea de esta información a TAC esta lista de verificación.

### [Configuración de red](#)

Revise los items en esta lista de verificación:

1. ¿Hay cambios de la infraestructura de red?
2. ¿Si sí, qué cambia?
3. ¿Estos cambios son confirmados por los administradores de la red?

Complete estos pasos de la línea de fondo para resolver problemas la red:

1. Pida un diagrama de la red actualizado, exacto que muestre todo el Switches, Routers y circuitos.
2. Proporcione a la salida de la [utilidad de la ruta del rastro](#) (tracert) del host 1 para recibir 2, que incluye los direccionamientos del soldado y de la superior privada, así como el revés del host 2 para recibir 1. realiza el tracert “por nombre” si usted utiliza los nombres en la disposición para verificar que el address resolution hostname-a-IP es apropiado.
3. Proporcione a la tecnología-[ayuda de la demostración](#) hecha salir de todo el Switches de red privada y del Routers IP.
4. En la salida de la tecnología-[ayuda de la demostración](#), verifique que el Calidad de Servicio (QoS) esté activado correctamente según lo descrito en el [diseño de red de la referencia de](#)

[la solución](#) (SRND).

## Configuraciones de los indicadores luminosos LED amarillo de la placa muestra gravedad menor de interfaz de red (NIC)

Complete estos pasos:

1. Verifique que todas las configuraciones y los puertos del switch NIC estén cifrados apropiadamente para evitar los errores de la discordancia a dos caras. Uno de necesidad de estas configuraciones usada: NIC del 100 Mb — fije el NIC y el conmutador a 100/Full. Conmutador del 100 Mb — fije el NIC y el conmutador al 100 Mb. NIC del 100 Mb y conmutador del 100 Mb — fije el NIC y el conmutador a 100/Full. NIC del gigabit y switch Gigabit — asegúrese de que ambos estén fijados a auto/al auto. Avaya — asegúrese de que la velocidad NIC haga juego el del MAP-D.
2. Verifique que el Orden de vinculación NIC esté fijado correctamente para ser visible encima del soldado.
3. Verifique que el combinar NIC esté inhabilitado. Refiera a este documento para más información sobre la realización de estas tareas: [El guía de actualización para la empresa de Cisco ICM/IPCC y recibió las ediciones](#)

## Configuración y configuraciones del otro vendedor

Complete estos pasos:

1. Verifique que Híper-roscando esté inhabilitado para los servidores del Windows 2000. Consulte [Notificación: FN-62518 - Los servidores de convergencia de los media con Hyperthreading activaron pueden experimentar los errores del Procesamiento de llamadas](#) para más información.
2. Si el servidor ejecuta Windows 2003, verifique que la corrección del SACO TCP/IP sea aplicada. Consulte [Notificación: El FN - 62508 - empresa unificada del Centro de contacto/empresa recibida, unificada ICM/recibió el desperfecto de la red privado de la trayectoria TCP/IP - el Servidor Windows 2003 SP1](#) para más información.
3. Determine si los Network Associate VirusScan u otro software del antivirus es funcionando. Si es funcionando, verifique que esté configurado correctamente: La análisis en tiempo real se debe activar para los ficheros entrantes solamente. La exploración de la unidad debe ocurrir semanalmente, durante un rato hueco fuera de las horas de oficina normales. Los ficheros HST y ccsme deben ser excluidos. Refiera a las [mejores prácticas de la Seguridad para Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\)](#) para más información.
4. Determine si cualquier funcionamiento de las aplicaciones del software de tercero en cualquier componente de sistema IPCC y verifique que no son la causa raíz de la inestabilidad del sistema. Refiera a la [directiva del software del contacto del cliente de Cisco para el uso del software de tercero y de las actualizaciones de seguridad](#) para más información.
5. Verifique las configuraciones de la base de datos de registrador: Verifique que la base de datos de registrador esté clasificada apropiadamente. Determine en qué división residen los archivos del servidor SQL. Determine cuánta memoria es dedicada para el servidor SQL y si es dinámica o fija. Refiera a la [guía de administración de Cisco ICM Enterprise Edition Release 6.0\(0\)](#) para más información.

6. Verifique que toda la dotación física resuelva la Lista de materiales. Si desea más información, consulte estos documentos:[Cisco Intelligent Contact Management Software Release 7.0 \(0\) SR1 - SR4 y \(x\) Lista de materiales 7.1](#)[Lista de materiales de Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\)](#)
7. Verifique que la característica de EMSDisplaytoScreen para todo el ICM lo procese fijara a cero con el registro, y minimice todas las Ventanas de proceso para prevenir el uso de la memoria excesivo por las Ventanas de proceso ICM. Refiera a [torneado encima de rastrear](#) para más información.
8. Verifique que las mejores prácticas de la Sincronización por reloj estén utilizadas para asegurarse de que todos los dispositivos están sincronizados. Refiera a la [Sincronización por reloj de la Telefonía IP de Cisco: Mejores prácticas](#) para más información.

## Recomendaciones que rastrean

Si estos pasos no resuelven el problema, puede ser necesario aplicar rastrear para resolver problemas más lejos el problema. Refiera a estas pautas básicas para resolver problemas el problema:

- Seguimiento ICM — [TAC de Cisco del](#) contacto para los niveles de seguimiento específicos para los procesos ICM.
- Seguimiento IPCC — Refiera a los [Niveles de seguimiento recomendado para resolver problemas los problemas IPCC](#).
- Seguimiento CVP — Refiera a los [niveles de seguimiento recomendado para CVP/ISN](#).
- Seguimiento CRS — Refiera a la [guía que rastrea rápida CRS para la versión 3.x y 4.0.x](#) o la [creación, viendo y recogiendo Cisco IPCC expresa los rastros](#).

## Información Relacionada

- [Hoja de datos de las Herramientas de Soporte de Cisco 2.0](#)
- [Soporte técnico y documentación - Cisco Systems](#)