

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

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Lista de Verificación](#)

[Configuración de ICM](#)

[Configuración de red](#)

[Configuraciones del Network Interface Cards \(NIC\)](#)

[Configuración y configuraciones del otro vendedor](#)

[Localizar las recomendaciones](#)

[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.](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa del Cisco ICM 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 Cisco Internet Service Node (ISN)
- CallManager de Cisco
- Microsoft Windows

[Componentes Utilizados](#)

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[Lista de Verificación](#)

[Configuración de ICM](#)

Revise los elementos 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, proporcione esta información a TAC con esta lista de verificación.

[Configuración de red](#)

Revise los elementos 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 la salida de la [utilidad de la ruta de la traza](#) (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 configuración para verificar el address resolution nombre de host-a-IP es apropiado.
3. Proporcione el tecnología-[soporte de la demostración](#) hecho salir de todo el Switches de red privada y del Routers IP.
4. En la salida del tecnología-[soporte de la demostración](#), verifique que el Calidad de Servicio (QoS) esté habilitado correctamente según lo descrito en el [diseño de red de la referencia de](#)

[la solución](#) (SRND).

Configuraciones del Network Interface Cards (NIC)

Complete estos pasos:

1. Verifique que todas las configuraciones y los puertos del switch NIC estén cifrados apropiadamente para evitar los errores de discordancia dúplex. Uno de necesidad de estas configuraciones usada: El 100 Mb NIC — fije el NIC y el Switch a 100/Full. Switch del 100 Mb — fije el NIC y el Switch al 100 Mb. El 100 Mb NIC y Switch del 100 Mb — fije el NIC y el Switch a 100/Full. El gigabit NIC 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 teaming 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 eso Híper-que rosca se inhabilita para los servidores del Windows 2000. Consulte [Notificación: FN-62518 - Los servidores de la convergencia de medios con Hyperthreading habilitaron 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/ICM enterprise recibido, unificado/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 contra virus es funcionando. Si es funcionando, verifique que se configura correctamente: La análisis en tiempo real se debe habilitar para los archivos entrantes solamente. La exploración de la unidad debe ocurrir semanalmente, durante un rato hueco fuera de las horas hábiles normales. Los archivos HST y EMS deben ser excluidos. Refiera a las [mejores prácticas de la Seguridad para el Software Release 6.0\(0\) de Cisco Intelligent Contact Management](#) 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 [política de 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 la versión de la edición Enterprise del ICM de Cisco 6.0\(0\)](#) para más información.
6. Verifique que todo el hardware resuelva la Lista de materiales. Si desea más información,

consulte estos documentos: [Software Release 7.0 \(0\) SR1 de Cisco Intelligent Contact Management - SR4 y \(x\) Lista de materiales 7.1](#) [Lista de materiales del Software Release 6.0\(0\) de Cisco Intelligent Contact Management](#)

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 memoria excesiva por las Ventanas de proceso ICM. Refiera a [torneado encima del seguimiento](#) 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 del Cisco IP Telephony: Mejores prácticas](#) para más información.

Localizar las recomendaciones

Si estos pasos no resuelven el problema, puede ser necesario aplicar el seguimiento 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](#).
- El localizar del CVP — Refiera a los [niveles de seguimiento recomendado para el CVP/ISN](#).
- CRS localizando — Refiera al [Guía del seguimiento rápido CRS para la versión 3.x y 4.0.x o configurar, ver y recogiendo las trazas expresas de Cisco IPCC](#).

Información Relacionada

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