

目次

- [概要](#)
- [前提条件](#)
- [要件](#)
- [使用するコンポーネント](#)
- [表記法](#)
- [チェックリスト](#)
- [ICM の設定](#)
- [ネットワーク構成](#)
- [ネットワーク インターフェース カード \(NIC \) 設定](#)
- [サードパーティ 設定および設定](#)
- [推奨事項のトレース](#)
- [関連情報](#)

概要

このチェックリストの目的は、Cisco Unified Contact Center (UCC) および Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) 製品の呼処理に関する問題を引き起こす既知の問題を排除することです。 [このチェックリストを実行し、Cisco Technical Assistance Center \(TAC \) に情報を提供します。](#)

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM 企業およびホストされた版
- Cisco UCC 企業およびホストされた版
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- 以前 Cisco Internet Service Node (ISN) として知られている Cisco カスタマー 音声ポータル (CVP) 、
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM/UCC バージョン 4.6.2 および それ 以降
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

チェックリスト

ICM の設定

このチェックリストの項目を検討して下さい:

1. どんなソフトウェア・バージョンが使用されますか。
2. あらゆる ICM コンフィギュレーション変更がありますか。
3. Yes の場合は、何が変更しますか。
4. これらの変更は ICM 管理者によって確認されますか。
5. [dumpcfg 管理 ツール](#)はコンフィギュレーション変更をキャプチャしますか。
6. Yes の場合は、このチェックリストを TAC にこの情報に与えて下さい。

ネットワーク構成

このチェックリストの項目を検討して下さい:

1. あらゆるネットワークインフラストラクチャ変更がありますか。
2. Yes の場合は、何が変更しますか。
3. これらの変更はネットワーク管理者によって確認されますか。

ネットワークを解決するためにこれらのベースライン ステップを完了して下さい:

1. すべてのスイッチ、ルータおよび回線を表示する最新、正確なネットワークダイアグラムを要求して下さい。
2. セットアップでホスト名に IP アドレス リゾリューションは適切であることを確認するために名前を使用する場合私用および private の高さのアドレスが含まれている、また 1.をホストするホスト 2 からの反転は [tracert](#) を「名指しで」行いますホスト 1 からの [Trace Route ユーティリティ](#) (tracert) からの出力を 2 をホストするために提供します。
3. すべてのプライベート ネットワーク ネットワーク スイッチおよび IP ルータから出力される [show tech-support](#) を提供します。
4. [show tech-support](#) 出力では、Quality of Service (QoS) が[ソリューション参照ネットワーク設計](#) (SRND) に記述されているようにきちんと有効になることを確認して下さい。

ネットワーク インターフェースカード (NIC) 設定

次の手順を実行します。

1. 二重モード の ミスマッチ エラーを防ぐために NIC 設定およびスイッチポートすべてが適切にコードされることを確認して下さい。これらの設定の 1 つは使用されてなりません:100 Mb NIC か。100/Full に NIC およびスイッチを両方設定して下さい。100 Mb スイッチか。100 Mb に NIC およびスイッチを両方設定して下さい。100 Mb NIC および 100 Mb スイッチか。100/Full に NIC およびスイッチを両方設定して下さい。ギガビット NIC およびギガビットスイッチか。両方とも自動/自動に設定されるようにして下さい。Avaya か。NIC 速度が

- MAP-D のそれと一致するようにして下さい。
2. NIC バインディング の 順序が Private の上に目に見えるために正しく設定 されることを確認して下さい。
 3. NIC 団結が無効であることを確認して下さい。これらのタスクの完了に関する詳細についてはこの資料を参照して下さい:[Cisco ICM/IPCC 企業及びホストされた版のためのガイドをアップグレードして下さい](#)

サードパーティ 設定および設定

次の手順を実行します。

1. 超スレッディングが Windows 2000 サーバのために無効であることを確認して下さい。詳細については、『[Field Notice : FN-62518 - Hyperthreading の Media Convergence サーバ](#)は詳細については[コール処理失敗を経験するかもしれません有効になりました](#)。
2. サーバが Windows 2003 を動作する場合、TCP/IP SACK パッチが適用することを確認して下さい。詳細については、『[Field Notice : FN は- 62508 -統一されたコンタクトセンター 企業/ホストされた、統一された Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise/TCP/IP 私用 パス ネットワーク障害を](#)-詳細については [Windows サーバ 2003 SP1 ホストしました](#)。
3. ネットワークアソシエイト VirusScan かもう一つのアンチウイルス ソフトウェアが使用中だったかどうか確認して下さい。それが使用中である場合、確認して下さい正しく設定されることを:オン アクセス スキャンは受信ファイルだけのために有効に する必要があります。ドライブ スキャンは正常な営業時間の外のピークを過ぎた時間の間に、毎週起こる必要があります。HST および EMS ファイルは除く必要があります。詳細については [Cisco Intelligent Contact Management ソフトウェア リリース 6.0\(0\)におけるセキュリティ 最良の方法](#)を参照して下さい。
4. かどうかあらゆる IPCC システムコンポーネントのあらゆるサードパーティ ソフトウェア アプリケーション実行確認した、それらがシステム不安定な状態の根本的な原因ではないことを確認しなさい。詳細については[サードパーティソフトウェアおよびセキュリティ更新プログラムの使用のための Ciscoカスタマー連絡先 ソフトウェア ポリシー](#)を参照して下さい。
5. ロガー データベース設定を確認して下さい:ロガー データベースが適切に大きさと分類されることを確認して下さい。どのパーティションがで SQL サーバ ファイルによってが常駐するか判別して下さい。どの位メモリが SQL サーバのために専用である、そしてかどうかダイナミックまたは固定であるか判別して下さい。詳細については [Cisco ICM 企業版 リリース 6.0\(0\) 管理 ガイド](#)を参照して下さい。
6. ハードウェアすべてが資材 表に会うことを確認して下さい。詳細は、次のドキュメントを参照してください。 [Cisco Intelligent Contact Management ソフトウェア リリース 7.0 \(0 \) SR1 - SR4 及び 7.1 \(x \) 資材 表](#)[Cisco Intelligent Contact Management ソフトウェア リリース 6.0\(0\) 資材 表](#)
7. すべての ICM のための EMSDisplaytoScreen 機能がレジストリによってゼロに設定されるそれを処理する確認し ICM プロセス ウィンドウによって余分なメモリ使用量を防ぐためにプロセス ウィンドウすべてをことを最小に して下さい。詳細については[トレースの上の回転](#)を参照して下さい。
8. すべてのデバイスが同期されるようにするためにクロック 同期 最良 の方法が使用されることを確認して下さい。 [Cisco IP Telephony クロック 同期](#)を参照して下さい: 詳細については [最良の方法](#)。

[推奨事項のトレース](#)

これらのステップが問題を解決しない場合、更に問題を解決するためにトレースを加えることは必要である場合もあります。問題を解決するためにこれらの基本的なガイドラインを参照して下さい:

- ICM トレースか。ICM プロセスの特定のトレースレベルのための連絡先 [Cisco TAC](#)。
- IPCC トレースか。 [IPCC 問題のトラブルシューティングの推奨されるトレースレベル](#)を参照して下さい。
- CVP トレースか。 [CVP/ISN の推奨されるトレースレベル](#)を参照して下さい。
- CRS トレースか。 [CRS バージョン 3.x および 4.0.x のための速いトレースガイド](#)をか設定、ビューおよび [Cisco IPCC Express トレースを収集すること](#)参照して下さい。

[関連情報](#)

- [Cisco サポート ツール 2.0 データシート](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)