

Controelijst voor de beste praktijken van IPCC/ICM-servers

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Selectielijst](#)

[ICM-configuratie](#)

[Netwerkconfiguratie](#)

[Netwerkinterfacekaarten \(NIC\)-instellingen](#)

[Configuratie en instellingen van derden](#)

[Aanbevolen overtrekken](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Het doel van deze controelijst is om bekende kwesties te elimineren die leiden tot problemen bij de verwerking van oproepen voor de producten van Cisco Unified Contact Center (UCC) en Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM). Voltooi deze controelijst en verstrek de informatie naar het [Cisco Technical Assistance Center \(TAC\)](#).

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco IOS Enterprise- en Hosted Edition
- Cisco UCC Enterprise- en Hosted Edition
- Cisco-oplossingen voor klantreacties (CRS)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP), voorheen bekend als Cisco Internet Service Node (ISN)
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco ICM/UCC versie 4.6.2 en hoger
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Selectielijst

ICM-configuratie

Bekijk de items in deze controlelijst:

1. Welke softwareversie(s) wordt (worden) gebruikt?
2. Zijn er wijzigingen in de ICM configuratie?
3. Zo ja, wat verandert er?
4. Zijn deze wijzigingen bevestigd door de ICM-beheerders?
5. Houdt het [dumpen van het beheerprogramma](#) een wijziging in de configuratie in?
6. Als ja, geef deze informatie aan TAC met deze controlelijst.

Netwerkconfiguratie

Bekijk de items in deze controlelijst:

1. Zijn er wijzigingen in de netwerkinfrastructuur?
2. Zo ja, wat verandert er?
3. Zijn deze wijzigingen bevestigd door netwerkbeheerders?

Voltooi deze basisstappen om een oplossing voor het netwerk te vinden:

1. Verzoek om een bijgewerkt, nauwkeurig netwerkdiagram dat alle switches, routers en circuits toont.
2. Verstrek de output van het [Hulpprogramma](#) van de [Rijn van het](#) spoor (tracert) van Host 1 tot Host 2, dat privé en privé-hoge adressen omvat, evenals de omgekeerde van Host 2 tot Host 1. Voer de tracert uit "door naam" als u namen in de opstelling gebruikt om de hostname-to-IP adresresolutie te verifiëren is correct.
3. Geef de [show tech-support](#) uitvoer van alle particuliere netwerkswitches en IP-routers op.
4. In de [show tech-support](#) uitvoer, controleer of de Quality of Service (QoS) correct is ingeschakeld zoals beschreven in [Solutions Reference Network Design \(SRND\)](#).

Netwerkinterfacekaarten (NIC)-instellingen

Voer de volgende stappen uit:

1. Controleer dat alle NIC-instellingen en switch-poorten correct zijn gecodeerd om dubbele fouten te voorkomen. Een van deze instellingen moet worden gebruikt: 100 MB NIC — Stel zowel de NIC als de switch in op 100/Full. 100 Mb switch-stel zowel de NIC als de switch in op 100 Mb. 100 MB NIC en 100 Mb switch — Stel zowel de NIC als de switch in op 100/Full. Gigabit NIC en Gigabit switch - verzekeren dat beiden aan Auto/Auto worden ingesteld. Zorg ervoor dat de NIC snelheid overeenkomt met die van de MAP-D.
2. Controleer dat de NIC Binding Order correct is ingesteld om Visible boven Private te zijn.
3. Controleer dat NIC Taming uitgeschakeld is. Raadpleeg dit document voor meer informatie over de uitvoering van deze taken: [Upgradegids voor Cisco ICM/IPCC Enterprise- en Hosted Edition](#)

Configuratie en instellingen van derden

Voer de volgende stappen uit:

1. Controleer dat Hyper-Threading is uitgeschakeld voor Windows 2000-servers. Raadpleeg de [melding uit het veld: FN-62518 - Media Convergence servers met hyperthreading die mogelijk problemen ondervinden bij het verwerken van oproepen](#) voor meer informatie.
2. Als de server Windows 2003 uitvoert, controleer dan dat het TCP/IP SACK Patch wordt toegepast. Raadpleeg de [melding uit het veld: FN - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted TCP/IP Private Path Network-falen - Windows Server 2003 SP1](#) voor meer informatie.
3. Bepaal of de Network Associates VirusScan of een andere anti-virussoftware is gebruikt. Als het apparaat in gebruik is, controleert u of het correct is geconfigureerd: Het scannen op de toegang moet alleen voor inkomende bestanden zijn ingeschakeld. Het scannen van de schijf moet wekelijks plaatsvinden, tijdens een periode buiten de normale openingstijden. De HST- en EMS-bestanden moeten worden uitgesloten. Raadpleeg [Security Best Practices voor Cisco Intelligent Contact Management-software release 6.0\(0\)](#) voor meer informatie.
4. Bepaal of een softwaretoepassing van derden op een IPCC-systeemonderdeel wordt uitgevoerd en controleer of deze niet de oorzaak van de systeeminstabiliteit zijn. Raadpleeg het [Cisco Customer Contact Software Policy voor gebruik van software en security updates van derden](#) voor meer informatie.
5. Controleer de instellingen van de loggerdatabase: Controleer dat de Logger-database correct is gesorteerd. Bepaal op welke verdeling de SQL server bestanden zich bevinden. Bepaal hoeveel geheugen voor de SQL server is gewijd en of het dynamisch of vast is. Raadpleeg de [Cisco ICM Enterprise Edition release 6.0\(0\) beheergids](#) voor meer informatie.
6. Controleer dat alle hardware voldoet aan de materiaalwet. Raadpleeg deze documenten voor meer informatie: [Cisco Intelligent Contact Management-software release 7.0\(20\)SR1 - SR4 en 7.1\(x\) - Materiaalrekening Cisco Intelligent Contact Management-software release 6.0\(20\)Bill](#)
7. Controleer dat de EMS Display Screen optie voor alle ICM processen op nul is ingesteld door middel van het register en minimaliseer alle procesvensters om excessief geheugengebruik door de ICM procesvensters te voorkomen. Raadpleeg [Tracing inschakelen](#) voor meer informatie.
8. Controleer dat de optimale werkwijzen voor kloksynchronisatie gebruikt worden om ervoor te zorgen dat alle apparaten gesynchroniseerd zijn. Raadpleeg [Cisco IP-telefonie Clock-](#)

[synchronisatie: Best Practices](#) for more information.

[Aanbevolen overtrekken](#)

Als deze stappen het probleem niet oplossen, kan het nodig zijn om overtrekken toe te passen om het probleem verder op te lossen. Raadpleeg deze basisrichtlijnen om het probleem op te lossen:

- ICM Tracing-Contact [Cisco TAC](#) voor specifieke overtrekniveaus voor ICM-processen.
- IPCC Tracing-Raadpleeg [Aanbevolen overtrekniveaus voor probleemoplossing bij IPCC-problemen](#).
- CVP-tracering—raadpleeg de [aanbevolen traceringsniveaus voor CVP/ISN](#).
- CRS Tracing-raadpleeg de [CRS Quick Tracing-gids voor versie 3.x en 4.0.x](#) of [voor het instellen, bekijken en verzamelen van Cisco IPCC Express Traces](#).

[Gerelateerde informatie](#)

- [Cisco Support Gereedschappen 2.0 Gegevensblad](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)