

Lista de verificação das melhores práticas do servidor IPCC/ICM

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Lista de verificação](#)

[Configuração de ICM](#)

[Configuração de rede](#)

[Configurações da placa de interface de rede \(NIC\)](#)

[Configurações de terceiros](#)

[Recomendações de rastreamento](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

A finalidade dessa lista de verificação é eliminar os problemas conhecidos que levam a problemas do processamento de chamada para os produtos Cisco Unified Contact Center (UCC) e Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM). Complete essa lista de verificação e forneça as informações ao [Centro de assistência técnica da Cisco \(TAC\)](#).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM/UCC versão 4.6.2 e posterior
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

[Lista de verificação](#)

[Configuração de ICM](#)

Reveja os itens nesta lista de verificação:

1. Que versão de software é usada?
2. Há alguma mudança de configuração de ICM?
3. Em caso afirmativo, o que muda?
4. Essas mudanças são confirmadas pelos administradores do ICM?
5. [A ferramenta de administração do dumpcfg](#) captura alguma alteração de configuração?
6. Em caso afirmativo, forneça essas informações ao TAC essa lista de verificação.

[Configuração de rede](#)

Reveja os itens nesta lista de verificação:

1. Há alguma mudança da infraestrutura de rede?
2. Em caso afirmativo, o que muda?
3. Essas mudanças são confirmadas por administradores de rede?

Conclua essas etapas da linha de base para solucionar problemas de rede:

1. Solicite um diagrama da rede atualizado e exato que mostre todos os switches, roteadores e circuitos.
2. Forneça a saída do [Utilitário de rota de rastreamento](#)(tracert) do host 1 para o host 2, que inclui endereços privados e privado-altos, bem como o inverso, do host 2 para o host 1. Execute o tracert “pelo nome” se você usa nomes na configuração para verificar se a solução de nome de host para endereço IP é apropriado.
3. Forneça a saída [show tech-support](#) de todos os switches de rede privada e roteadores de IP.
4. Na saída [show tech-support](#) , verifique se a Qualidade de serviço (QoS) está habilitada corretamente como descrito em [Solution Reference Network Design](#) (SRND).

[Configurações da placa de interface de rede \(NIC\)](#)

Conclua estes passos:

1. Verifique se todas as configurações e portas de switch da NIC estão codificadas apropriadamente para evitar erros de incompatibilidade bidirecional. Uma dessas configurações deve ser usada: NIC de 100 Mb — define a NIC e o switch como 100/Full. Switch de 100 Mb — define a NIC e o switch como 100 Mb. NIC e switch de 100 Mb — define a NIC e o switch como 100/Full. NIC e switch gigabit — assegure-se de que ambos estejam definidos como Auto/Auto. Avaya — assegure-se de que a velocidade da NIC corresponda à do MAP-D.
2. Verifique se a ordem de associação da NIC está definida corretamente para que seja visível sobre Private.
3. Verifique se a combinação de NIC está desabilitada. Consulte este documento para obter mais informações sobre a conclusão dessas tarefas: [Upgrade Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions](#)

Configurações de terceiros

Conclua estes passos:

1. Verifique se o Hyper-Threading está desabilitado para servidores Windows 2000. Consulte [Field Notice: FN-62518 - Media Convergence Servers with Hyperthreading Enabled May Experience Call Processing Failures](#) para obter mais informações.
2. Se o servidor executar o Windows 2003, verifique se a correção TCP/IP SACK é aplicada. Consulte [Field Notice: O FN - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted TCP/IP Private Path Network Failure - Windows Server 2003 SP1](#) para obter mais informação.
3. Determine se o Network Associates VirusScan ou outro software antivírus estão em uso. Se estiver em uso, verifique se está configurado corretamente: A verificação no acesso deve estar habilitada apenas para arquivos de entrada. A verificação da unidade deve ocorrer semanalmente, em um período fora do horário de pico, depois do horário comercial. Os arquivos HST e EMS devem ser excluídos. Consulte [Security Best Practices for Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\)](#) para obter mais informação.
4. Determine se qualquer aplicativo de software de terceiros é executado em qualquer componente do sistema IPCC e verifique se eles não são a causa raiz da instabilidade do sistema. Consulte [Cisco Customer Contact Software Policy for use of Third-Party Software and Security Updates](#) para obter mais informações.
5. Verifique as configurações do banco de dados de registrador: Verifique se o banco de dados do registrador tem o tamanho adequado. Determine em que partição, os arquivos do servidor SQL residem. Determine quanto de memória é dedicada para o servidor SQL e se é dinâmica ou fixa. Consulte [Cisco ICM Enterprise Edition Release 6.0\(0\) Administration Guide](#) para obter mais informação.
6. Verifique se todo o hardware corresponde à Lista de materiais. Consulte estes documentos para obter outras informações: [Cisco Intelligent Contact Management Software Release 7.0 \(0\) SR1 - SR4 & 7.1 \(x\) Bill of Materials](#) [Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\) Bill of Materials](#)
7. Verifique se o recurso EMSDisplaytoScreen para todos os processos do ICM está definido como no registro e minimize todas as janelas de processo para impedir o uso excessivo de memória nas janelas de processo do ICM. Consulte [Turning up Tracing](#) para obter mais

informação.

8. Verifique se as melhores práticas de sincronização de relógio são usados para assegurar de que todos os dispositivos estejam sincronizados. Consulte [Cisco IP Telephony Clock Synchronization: Best Practices](#) para obter mais informações.

Recomendações de rastreamento

Se essas etapas não resolverem o problema, poderá ser necessário aplicar o rastreamento para solucionar problemas posteriormente. Consulte essas diretrizes básicas para solucionar o problema:

- Rastreamento do ICM Tracing — Contate o [Cisco TAC](#) para obter níveis específicos de rastreamento para processos do ICM.
- Rastreamento do IPCC — Consulte [Recommended Tracing Levels for Troubleshooting IPCC Issues](#).
- Rastreamento do CVP — Consulte [Recommended Trace Levels for CVP/ISN](#).
- Rastreamento do CRS — Consulte [CRS Quick Tracing Guide for Version 3.x and 4.0.x](#) ou [Setting up, Viewing and Collecting Cisco IPCC Express Traces](#).

Informações Relacionadas

- [Cisco Support Tools 2.0 Data Sheet](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)