

Контрольный список лучших методик работы с сервером IPCC/ICM

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Контрольный список](#)

[Конфигурация ICM](#)

[Конфигурация сети](#)

[Параметры сетевых карт \(NIC\)](#)

[Конфигурация и параметры сторонних производителей](#)

[Рекомендации по трассировке](#)

[Введение](#)

Назначением этого контрольного списка является устранение неполадок, которые могут привести к проблемам с обработкой вызовов в продуктах Cisco Unified Contact Center (UCC) и Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM). Заполните этот контрольный список и предоставьте сведения в [центр технической поддержки Cisco \(TAC\)](#).

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

Cisco ICM версии Enterprise и Hosted

Cisco UCC версии Enterprise и Hosted

Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Портал Cisco Customer Voice Portal (CVP), ранее известный как Cisco Internet Service Node (ISN)

Cisco CallManager

Microsoft Windows

[Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

Cisco ICM Client (UCC) версии 4.6.2 и выше

Microsoft Windows 2000

Microsoft Windows 2003

Сведения, представленные в этом документе, получены для устройств в специфической лабораторной среде. Все устройства, описываемые в этом документе, запускались с чистой конфигурацией (конфигурацией по умолчанию). Если ваша сеть работает в реальных условиях, убедитесь, что вы понимаете потенциальное воздействие каждой команды.

Условные обозначения

Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе [Cisco Technical Tips Conventions](#).

Контрольный список

Конфигурация ICM

Рассмотрите следующие элементы списка:

Какие версии ПО используются?

Были ли внесены изменения в конфигурацию ICM?

Если да, то какие?

Были ли эти изменения одобрены администраторами ICM?

Определило ли [средство администрирования dumpcfg](#) какие-либо изменения?

Если да, предоставьте эти сведения в техническую поддержку вместе с данным контрольным списком.

Конфигурация сети

Рассмотрите следующие элементы списка:

Были ли внесены изменения в инфраструктуру сети?

Если да, то какие?

Были ли эти изменения одобрены администраторами сети?

Выполните эти базовые действия, чтобы найти и устранить неполадку, связанную с сетью.

Запросите обновленную, точную схему сети, на которой показаны все маршрутизаторы, коммутаторы и соединения.

Предоставьте выходные данные результата работы [средства трассировки](#) (tracert) с хоста 1 до хоста 2, включая частные адреса и частные адреса старшего уровня, а также обратно — с хоста 2 до хоста 1. Выполните трассировку «по имени», если в настройке используются имена, чтобы проверить правильность разрешения имен в IP-адреса.

Предоставьте выходные данные команды [show tech-support](#) со всех частных сетевых коммутаторах и маршрутизаторов IP-пакетов.

В выходных данных команды [show tech-support](#) убедитесь, что служба Quality of Service (QoS) включена должным образом, как описано в документе [Проектирование сетевого эталонного решения](#) (SRND).

[Параметры сетевых карт \(NIC\)](#)

Выполните следующие действия:

Убедитесь, что все параметры на сетевых картах и на портах коммутаторов соответствуют друг другу, что позволит избежать ошибок несоответствия дуплексных режимов. Необходимо использовать один из следующих параметров:

Карты 100 Мб. Задайте значение 100/Full как на карте, так и на коммутаторе.

Коммутатор 100 Мб. Задайте значение 100/Full как на карте, так и на коммутаторе.

Карта 100 Мб и коммутатор 100 Мб. Задайте значение 100/Full как на карте, так и на коммутаторе.

Карта Gigabit и коммутатор Gigabit. Убедитесь, что для обоих устройств задано значение Auto/Auto.

Avaya. Убедитесь, что скорость сетевой карты соответствует MAP-D.

Убедитесь, что порядок привязки сетевой карты выставлен правильно и находится

выше Private.

Убедитесь, что отключена группировка сетевых карт.

Дополнительные сведения о выполнении этих задач см. в следующем документе:

[Руководство по обновлению Cisco ICM/IPCC версий Enterprise и Hosted.](#)

Конфигурация и параметры сторонних производителей

Выполните следующие действия:

Убедитесь, что на компьютерах, работающих под управлением Windows 2000, отключен Hyper-Threading. Дополнительные сведения см. в уведомлении [Серверы FN-62518 - Media Convergence с включенным Hyperthreading могут испытывать сбои при обработке вызовов.](#)

Если сервер работает под управлением Windows 2003, убедитесь, что применено исправление TCP/IP SACK. Дополнительные сведения см. в уведомлении [FN - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted. Сбой частного сетевого пути TCP/IP - Windows Server 2003 с пакетом обновления 1.](#)

Определите, используется ли программа Network Associates VirusScan или любое другое антивирусное приложение. Если да, убедитесь в правильности настройки этого приложения.

Сканирование файлов при доступе должно быть включено только для входящих файлов.

Проверка жесткого диска должна выполняться еженедельно во время наименьшей нагрузки или в нерабочее время.

Файлы HST и EMS должны быть исключены из проверок.

Дополнительные сведения см. в документе [Рекомендации по обеспечению безопасности ПО Cisco Intelligent Contact Management версии 6.0\(0\).](#)

Определите, работает ли какое-либо ПО сторонних производителей на компонентах системы IPCC, и убедитесь, что это не основная причина нестабильности системы. Дополнительные сведения см. в документе [Политика взаимодействия с клиентами по вопросам, относящимся к сторонним продуктам и обновлениям безопасности.](#)

Проверьте параметры базы данных журналов событий:

Проверьте правильность размеров базы данных журналов событий.

Определите, на каком разделе SQL-сервера размещены файлы.

Определите, сколько памяти выделено для SQL-сервера, является ли она динамической или фиксированной.

Дополнительные сведения см. в [руководстве по администрированию ICM Enterprise Edition Release 6.0\(0\)](#).

Убедитесь в том, что все оборудование соответствует спецификации. Дополнительные сведения см. в следующих документах:

[Cisco Intelligent Contact Management Software Release 7.0 \(0\) SR1 - SR4 & 7.1 \(x\). Спецификация](#)

[Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\). Спецификация](#)

Убедитесь, что функция EMSDisplaytoScreen для всех процессов ICM в реестре равна нулю. Сверните все окна процессов, чтобы предотвратить чрезмерное использование памяти окнами процессов ICM. Дополнительные сведения см. в документе [Усиленная трассировка](#).

Убедитесь, что выполняются рекомендации по синхронизации часов, и все устройства синхронизованы. Дополнительные сведения см. документе [Синхронизации часов в IP-телефонии Cisco](#).

Рекомендации по трассировке

Если эти действия не привели к устранению неполадки, можно попытаться включить трассировку для дальнейшего устранения неисправностей. Подробности приведены в следующих базовых руководствах:

Трассировка ICM — свяжитесь с [технической поддержкой Cisco](#) для получения сведений об уровнях трассировки процессов ICM.

Трассировка IPCC — см. документ [Рекомендуемые уровни трассировки для устранения неполадок, связанных с IPCC](#).

Трассировка CVP — см. документ [Рекомендуемые уровни трассировки для CVP/ISN](#).

Трассировка CRS — см. документ [Руководство по быстрой трассировке CRS для версий 3.x и 4.0.x](#) или [Настройка, просмотр и сбор трассировок Cisco IPCC](#).