

Контрольный список лучших методик работы с сервером IPCC/ICM

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Чек-лист](#)

[Конфигурация ICM](#)

[Конфигурация сети](#)

[Параметры настройки сетевых интерфейсных плат \(NIC\)](#)

[Конфигурация третьей стороны и параметры настройки](#)

[Отслеживание рекомендаций](#)

[Дополнительные сведения](#)

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). Завершите этого чек-листа и предоставьте информацию [Центру технической поддержки Cisco \(TAC\)](#).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- 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, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Чек-лист

Конфигурация ICM

Рассмотрите следующие элементы списка:

1. Какие версии ПО используются?
2. Были ли внесены изменения в конфигурацию ICM?
3. Если да, то какие?
4. Были ли эти изменения одобрены администраторами ICM?
5. [Инструмент администрирования dumpcfg](#) перехватывает какие-либо изменения конфигурации?
6. Если да, предоставьте эти сведения в техническую поддержку вместе с данным контрольным списком.

Конфигурация сети

Рассмотрите следующие элементы списка:

1. Были ли внесены изменения в инфраструктуру сети?
2. Если да, то какие?
3. Были ли эти изменения одобрены администраторами сети?

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

1. Запросите обновленную, точную схему сети, на которой показаны все маршрутизаторы, коммутаторы и соединения.
2. Предоставьте выходные данные от [утилиты Trace Route](#) (tracert) от Хоста 1 до Хоста 2, который включает частные и частные старшего уровня адреса, а также реверс от Хоста 2 до Хоста 1. Выполните tracert "по имени" при использовании названий в настройке, чтобы проверить, что разрешение ИМЕНИ ХОСТА К IP-АДРЕСУ является надлежащим.
3. Предоставьте [выходные данные show tech-support](#) от всех коммутаторов частной сети

и маршрутизаторов IP.

4. В [выходных данных show tech-support](#) проверьте, что Качество обслуживания (QoS) должным образом включено, как описано в [руководствах по проектированию сетей для различных решений \(SRND\)](#).

Параметры настройки сетевых интерфейсных плат (NIC)

Выполните следующие действия:

1. 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: NIC на 100 Мбит — набор и NIC и коммутатор к 100/полный. Коммутатор на 100 Мбит — набор и NIC и коммутатор к 100 Мбитам. NIC на 100 Мбит и коммутатор на 100 Мбит — набор и NIC и коммутатор к 100/полный. Гигабитный NIC и Гигабитный коммутатор — гарантируют, что оба установлены в Автоматический/автоматический. Avaya — гарантирует что соответствия скорости NIC тот из MAPD.
2. Убедитесь, что порядок привязки сетевой карты выставлен правильно и находится выше Private.
3. Убедитесь, что отключена группировка сетевых карт. Дополнительные сведения о выполнении этих задач см. в следующем документе: [Руководство по обновлению для Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions](#)

Конфигурация третьей стороны и параметры настройки

Выполните следующие действия:

1. Проверьте, что Гиперпоточность отключена для Серверов Windows 2000. [Для получения дополнительной информации см. следующее уведомление: FN-62518 - Серверы медиа-конвергенции с Гиперпоточностью, Включенной Сбои обработки Вызова Опыта мая](#) для получения дополнительной информации.
2. Если сервер работает под управлением Windows 2003, убедитесь, что применено исправление TCP/IP SACK. [Для получения дополнительной информации см. следующее уведомление: FN - 62508 - Унифицированное Предприятие/Разместить Contact Center, Унифицированный ICM Enterprise / Размещенный TCP/IP Частная Ошибка сети Пути - SP1 Windows Server 2003](#) для получения дополнительной информации.
3. 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. См. [Оптимальные методы Безопасности для Выпуска ПО Cisco Intelligent Contact Management 6.0 \(0\)](#) для получения дополнительной информации.
4. Определите, работает ли какое-либо ПО сторонних производителей на компонентах системы IPCC, и убедитесь, что это не основная причина нестабильности системы. См. [Программную политику Контакты для покупателей Cisco для использования ПО независимого поставщика и Обновлений системы защиты](#) для получения

дополнительной информации.

5. 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. См. [Руководство по администрированию Выпуска 6.0 \(0\) Enterprise Edition Cisco ICM](#) для получения дополнительной информации.
6. Убедитесь в том, что все оборудование соответствует спецификации. Дополнительные сведения см. в следующих документах: [Выпуск ПО Cisco Intelligent Contact Management 7.0 \(0\) SR1 - SR4 и 7.1 \(x\) перечень материалов](#) [Выпуск ПО Cisco Intelligent Contact Management 6.0 \(0\) перечень материалов](#)
7. Убедитесь, что функция EMSDisplaytoScreen для всех процессов ICM в реестре равна нулю. Сверните все окна процессов, чтобы предотвратить чрезмерное использование памяти окнами процессов ICM. См. [Включение Отслеживания](#) для получения дополнительной информации.
8. Убедитесь, что выполняются рекомендации по синхронизации часов, и все устройства синхронизованы. См. [Синхронизацию часов Cisco IP Telephony: Оптимальные методы](#) для получения дополнительной информации.

Отслеживание рекомендаций

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

- Отслеживание ICM — [Центр технической поддержки Cisco](#) Контакта для определенных уровней трассировки для процессов ICM.
- Трассировка IPCC — см. [рекомендуемые уровни трассировки для того, чтобы решить проблемы IPCC](#).
- Отслеживание CVP — см. [рекомендуемые уровни трассировки для CVP/ISN](#).
- Отслеживание CRS — см. [CRS Quick Tracing Guide для Версии 3.x и 4.0.x или Устанавливания, Просмотра и Сбора Трассировок Cisco IPCC Express](#).

Дополнительные сведения

- [Инструменты поддержки Cisco 2.0 таблицы данных](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)