

IPCC/ICM服务器最佳实践清单

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[核对清单](#)

[ICM配置](#)

[网络配置](#)

[网络接口卡\(NIC\)设置](#)

[第三方配置和设置](#)

[跟踪推荐](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

此清单的目的将排除导致Cisco Unified联络中心的已知问题(UCC)和Cisco Unified智能联络管理(ICM)产品的呼叫处理问题。完成此清单并且提供信息给[Cisco技术支持中心\(TAC\)](#)。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM Enterprise和主机的版本
- Cisco UCC企业和主机的版本
- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco用户以前叫作Cisco互联网服务节点(CVP)的语音门户(ISN)
- Cisco CallManager
- 微软视窗

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM/UCC版本4.6.2和以上
- Microsoft Windows 2000
- 微软视窗2003

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[核对清单](#)

[ICM配置](#)

查看在此清单的项目：

1. 使用什么软件版本？
2. 有没有任何ICM配置更改？
3. 如果是，什么更改？
4. 这些更改由ICM管理员确认？
5. [dumpcfg管理工具](#)是否捕获任何配置更改？
6. 如果是，请提供此信息给TAC以此清单。

[网络配置](#)

查看在此清单的项目：

1. 有没有任何网络结构更改？
2. 如果是，什么更改？
3. 这些更改由网络管理员确认？

完成这些基准步骤为了排除网络故障：

1. 请求显示所有交换机、路由器和电路的一个最新，准确网络图。
2. 提供[Trace Route程序](#)(tracert)的输出从主机1主机2，包括专用和private-high地址，以及从主机1.的主机2的反向“名义上”执行tracert，如果在设置使用名字为了验证主机名到IP地址解析是适当的。
3. 提供从所有专用网络交换机和IP路由器输出的[show tech-support](#)。
4. 在[show tech-support](#)输出中，请验证服务质量(QoS)适当地被启用正如[解决方案参考网络设计](#) (SRND)所描述。

[网络接口卡\(NIC\)设置](#)

完成这些步骤：

1. 验证所有NIC设置和交换端口适当地被编码为了避免双工不匹配错误。这些设置之一必须使用：
： 100 Mb NIC —请设置NIC和交换机为100/Full。 100 Mb交换机—请设置NIC和交换机为100 Mb。 100 Mb NIC和100 Mb交换机—请设置NIC和交换机为100/Full。 千兆NIC和千兆交换机 —请保证两个设置为自动/自动。 Avaya —请保证NIC速度匹配那MAP-D。
2. 验证正确地设置NIC约束命令为了是可视的在专用顶部。

3. 验证NIC合作是失效的。请参见本文关于这些任务的完成的更多信息：[升级Cisco ICM/IPCC企业&主机的版本指南](#)

第三方配置和设置

完成这些步骤：

1. 验证超线程技术为Windows 2000服务器是失效的。有关此问题的示例，请参阅 [Field Notice : FN-62518 -有Hyperthreading的Media Convergence服务器启用了可能体验呼叫处理故障](#)欲知更多信息。
2. 如果服务器运行Windows 2003，请验证TCP/IP SACK补丁程序适用。有关此问题的示例，请参阅 [Field Notice : FN - 62508 -统一的联络中心企业/主机的，统一的ICM企业/主机TCP/IP专用的路径网络故障- Windows服务器2003 SP1](#)欲知更多信息。
3. 确定网络关联VirusScan或另一防病毒软件是否是在使用中的。如果它是在使用中的，请验证适当配置：访问中扫描一定是启用的为仅入站文件。在正常时光在正常工作时间外面，推进扫描必须每星期发生。必须排除HST和EMS文件。参考[Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0的安全最佳实践\)](#)欲知更多信息。
4. 是否确定在任何IPCC系统组件的任何第三方软件应用程序运行并且验证他们不是系统不稳定性的根本原因。参考[Cisco用户联系软件策略为使用第三方软件和安全更新](#)欲知更多信息。
5. 验证记录器数据库设置：验证记录器数据库适当地估量。确定在哪分区SQL server文件驻留。确定多少内存为SQL server是专用的，并且是否是动态或固定的。参考[Cisco ICM Enterprise Edition Release 6.0\(0\)管理指南](#)欲知更多信息。
6. 验证所有硬件满足物料清单。有关详细信息，请参阅以下文档：[Cisco Intelligent Contact Management Software Release 7.0 \(0个\) SR1 - SR4 & 7.1 \(x\)物料清单](#)[Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\)物料清单](#)
7. 验证所有ICM的EMSDisplaytoScreen功能处理它调整到零通过注册，并且使所有处理窗口减到最小为了由ICM处理窗口防止额外的存储器使用。参考[出现追踪](#)欲知更多信息。
8. 验证时钟同步最佳实践用于为了保证所有设备同步。参考[Cisco IP电话时钟同步：最佳实践](#)欲知更多信息。

跟踪推荐

如果这些步骤不解决问题，应用追踪为了进一步排除问题故障可以是必要的。请参见这些基本的指南为了排除问题故障：

- ICM跟踪—特定跟踪级别的联系[Cisco TAC ICM进程的](#)。
- IPCC追踪—参考[排除的IPCC问题故障推荐的追踪级别](#)。
- CVP跟踪—参考[CVP/ISN的推荐的跟踪级别](#)。
- CRS跟踪—请参见[版本3.x和4.0.x CRS快速追踪指南](#)或[安装，观察和收集Cisco IPCC Express跟踪](#)。

Related Information

- [思科支持工具2.0数据表或宣传单页](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)