

Lista di controllo delle best practice per i server IPCC/ICM

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Elenco di controllo](#)

[Configurazione ICM](#)

[Configurazione della rete](#)

[Impostazioni schede di interfaccia di rete \(NIC\)](#)

[Configurazione e impostazioni di terze parti](#)

[Suggerimenti per il trace](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Lo scopo di questa lista di controllo è eliminare i problemi noti che causano problemi di elaborazione delle chiamate per i prodotti Cisco Unified Contact Center (UCC) e Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM). Completare la checklist e fornire le informazioni al [Cisco Technical Assistance Center \(TAC\)](#).

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco ICM Enterprise e Hosted Edition
- Cisco UCC Enterprise e Hosted Edition
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP), in precedenza noto come Cisco Internet Service Node (ISN)
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco ICM/UCC versione 4.6.2 e successive
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Elenco di controllo

Configurazione ICM

Esaminare gli elementi nell'elenco di controllo:

1. Quali versioni software vengono utilizzate?
2. Sono presenti modifiche alla configurazione ICM?
3. Se sì, quali cambiamenti?
4. Queste modifiche sono confermate dagli amministratori ICM?
5. Lo [strumento di amministrazione dumpcfg](#) rileva eventuali modifiche alla configurazione?
6. In caso affermativo, fornire queste informazioni a TAC con la presente lista di controllo.

Configurazione della rete

Esaminare gli elementi nell'elenco di controllo:

1. Sono state apportate modifiche all'infrastruttura di rete?
2. Se sì, quali cambiamenti?
3. Le modifiche sono confermate dagli amministratori di rete?

Per risolvere i problemi relativi alla rete, completare la procedura di base seguente:

1. Richiedere un diagramma di rete aggiornato e accurato che mostri tutti gli switch, i router e i circuiti.
2. Fornire l'output di [Trace Route Utility](#) (tracert) dall'host 1 all'host 2, che include gli indirizzi privati e privati di livello superiore, nonché l'output inverso dall'host 2 all'host 1. Eseguire il tracert "per nome" se si utilizzano i nomi nella configurazione per verificare che la risoluzione da nome host a indirizzo IP sia corretta.
3. Fornire l'output [show tech-support](#) da tutti gli switch della rete privata e dai router IP.
4. Nell'output [show tech-support](#) verificare che QoS (Quality of Service) sia abilitato correttamente, come descritto in [Solution Reference Network Design](#) (SRND).

Impostazioni schede di interfaccia di rete (NIC)

Attenersi alla seguente procedura:

1. Verificare che tutte le impostazioni della scheda NIC e le porte dello switch siano codificate correttamente per evitare errori di corrispondenza duplex. Utilizzare una delle seguenti impostazioni: NIC da 100 MB: impostare sia la NIC che lo switch su 100/Full. Switch da 100 MB: impostare sia la scheda NIC che lo switch su 100 MB. NIC da 100 MB e switch da 100 MB: impostare sia la NIC che lo switch su 100/Full. NIC Gigabit e switch Gigabit: verificare che entrambi siano impostati su Auto/Auto. Avaya: verificare che la velocità della scheda NIC corrisponda a quella della MAP-D.
2. Verificare che l'ordine di binding della scheda NIC sia impostato correttamente in modo da essere visibile sul Private.
3. Verificare che il gruppo NIC sia disabilitato. Per ulteriori informazioni sul completamento di queste attività, consultare il documento: [Guida all'aggiornamento per Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Edition](#)

Configurazione e impostazioni di terze parti

Attenersi alla seguente procedura:

1. Verificare che Hyper-Threading sia disabilitato per i server Windows 2000. Per ulteriori informazioni, fare riferimento al documento [sulla comunicazione dei prodotti: FN-62518 - I Media Convergence Server con Hyperthreading abilitato possono sperimentare errori di elaborazione delle chiamate](#) per ulteriori informazioni.
2. Se sul server è in esecuzione Windows 2003, verificare che sia applicata la patch dello STACK TCP/IP. Per ulteriori informazioni, fare riferimento al documento [sulla comunicazione dei prodotti: FN - 62508 - Errore di rete del percorso privato TCP/IP unificato Enterprise/Hosted ICM Enterprise/Hosted - Windows Server 2003 SP1](#) per ulteriori informazioni.
3. Determinare se Network Associates VirusScan o un altro software antivirus è in uso. Se è in uso, verificare che sia configurato correttamente: L'analisi in accesso deve essere abilitata solo per i file in ingresso. La scansione delle unità deve essere effettuata ogni settimana, durante un orario non di punta e al di fuori del normale orario di lavoro. I file HST ed EMS devono essere esclusi. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Best Practices for Cisco Intelligent Contact Management Software release 6.0\(0\)](#).
4. Determinare se applicazioni software di terze parti vengono eseguite su componenti di sistema IPCC e verificare che non rappresentino la causa principale dell'instabilità del sistema. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Politica sul software Contatto clienti Cisco per l'utilizzo di software di terze parti e aggiornamenti della sicurezza](#).
5. Verificare le impostazioni del database del logger: Verificare che le dimensioni del database del logger siano appropriate. Determinare la partizione in cui risiedono i file di SQL Server. Determinare la quantità di memoria dedicata al server SQL e se è dinamica o fissa. Per ulteriori informazioni, consultare la [Guida all'amministrazione di Cisco ICM Enterprise Edition release 6.0\(0\)](#).
6. Verificare che tutto l'hardware soddisfi la distinta base. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a questi documenti: [Software Cisco Intelligent Contact Management versione 7.0 \(0\) SR1 - SR4 e 7.1 \(x\) Bill of Materials Distinta base del software Cisco Intelligent Contact](#)

[Management release 6.0\(0\)](#)

7. Verificare che la funzione EMSDisplaytoScreen per tutti i processi ICM impostati su zero nel Registro di sistema e ridurre a icona tutte le finestre di processo in modo da evitare un utilizzo eccessivo della memoria da parte delle finestre di processo ICM. per ulteriori informazioni, fare riferimento a [Attivazione della traccia](#).
8. Verificare che vengano utilizzate le best practice per la sincronizzazione dell'orologio per garantire la sincronizzazione di tutti i dispositivi. Per ulteriori informazioni, fare riferimento al documento sulla [sincronizzazione dell'orologio di Cisco IP Telephony: Procedure ottimali](#) per ulteriori informazioni.

[Suggerimenti per il trace](#)

Se il problema persiste, potrebbe essere necessario applicare la funzionalità di traccia per risolvere il problema. Per risolvere il problema, consultare le seguenti linee guida di base:

- Traccia ICM: per livelli di traccia specifici per i processi ICM, contattare [Cisco TAC](#).
- Tracciamento IPCC: per la [risoluzione dei problemi IPCC](#), vedere [Livelli di tracciamento consigliati](#).
- Traccia CVP (CVP Tracing) - Fare riferimento ai [livelli di traccia consigliati per CVP/ISDN](#).
- Traccia CRS: fare riferimento alla [guida alla traccia rapida CRS per le versioni 3.x e 4.0.x o per l'impostazione, la visualizzazione e la raccolta delle tracce di Cisco IPCC Express](#).

[Informazioni correlate](#)

- [Scheda tecnica di Cisco Support Tools 2.0](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)