

IPCC/ICM サーバ ベスト プラクティスのチェックリスト

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Checklist](#)

[ICM の設定](#)

[ネットワーク設定](#)

[ネットワーク インターフェイス カード \(NIC \) の設定](#)

[サードパーティの構成と設定](#)

[トレースの推奨事項](#)

[関連情報](#)

概要

このチェックリストの目的は、Cisco Unified Contact Center (UCC) および Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) 製品の呼処理に関する問題を引き起こす既知の問題を排除することです。このチェックリストを実行し、Cisco Technical Assistance Center (TAC) に情報を提供します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM Enterprise Edition と Hosted Edition
- Cisco UCC Enterprise Edition と Hosted Edition
- Cisco Customer Response Solution (CRS)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP) 、以前の Cisco Internet Service Node (ISN)
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco ICM/UCC バージョン 4.6.2 以降
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

Checklist

ICM の設定

このチェックリストの項目を確認します。

1. 使用するソフトウェアのバージョンは何ですか。
2. ICM 設定に変更はありますか。
3. ある場合は、どのような変更ですか。
4. これらの変更は ICM 管理者により確認されていますか。
5. [dumpcfg 管理ツールで設定変更がキャプチャされていますか。](#)
6. キャプチャされている場合はこのチェックリストとともに TAC にこの情報を提供します。

ネットワーク設定

このチェックリストの項目を確認します。

1. ネットワーク インフラストラクチャに変更はありますか。
2. ある場合は、どのような変更ですか。
3. これらの変更はネットワーク管理者により確認されていますか。

ネットワークのトラブルシューティングを実行するには、次の基準となる手順を実行します。

1. すべてのスイッチ、ルータ、および回線を示す最新の正確なネットワーク図を要求します。
2. ホスト 1 からホスト 2 への [トレースルート ユーティリティ \(tracert\) の出力を提供します](#)。この中には、プライベートおよびプライベートハイアドレスのほか、ホスト 2 からホスト 1 へのリバースも含まれます。セットアップでホスト名を使用している場合、「名前別に」tracert を実行して、ホスト名から IP アドレスへの解決が適切であることを確認します。
3. すべてのプライベート ネットワーク スイッチと IP ルータからの [show tech-support の出力を提供します](#)。
4. [show tech-support の出力で、ソリューション リファレンス ネットワーク デザイン \(SRND\) の説明に従って、Quality of Service \(QoS\) が正しく有効化されていることを確認します](#)。

ネットワーク インターフェイスカード (NIC) の設定

次のステップを実行します。

1. デュプレックスの不一致のエラーを避けるために、NIC の設定とスイッチ ポートのすべてが適切にコード化されていることを確認します。次の設定のいずれかを使用する必要があります。100 Mb NIC:NICとスイッチの両方を100/Fullに設定します。100 Mbスイッチ : NICとスイッチの両方を100 Mbに設定します。100 Mb NICおよび100 Mbスイッチ : NICとスイッチの両方を100/Fullに設定します。ギガビット NIC とギガビット スイッチ — 両方を Auto/Auto に設定します。Avaya — NIC の速度が MAP-D の速度と一致させます。
2. NIC バインドの順序が正しく設定され、[Private] の上に [Visible] があることを確認します。
3. NIC チューニングが無効になっていることを確認します。これらのタスクの実行の詳細については、次のドキュメントを参照してください。『[Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Edition アップグレード ガイド](#)』

サードパーティの構成と設定

次のステップを実行します。

1. Windows 2000 サーバのハイパースレッディングが無効になっていることを確認します。詳細については、[Field Notice : FN-62518 : ハイパースレッディングがイネーブルにされると Media Convergence Server でコール処理エラーが発生する可能性を参照してください](#)。
2. サーバが Windows 2003 を実行している場合、TCP/IP SACK パッチが適用されていることを確認します。詳細については、[Field Notice : 詳しくは、FN - 62508 : Unified Contact Center Enterprise または Hosted、および Unified ICM Enterprise または Hosted での TCP/IP プライベート パス ネットワークの障害 - Windows Server 2003 SP1 を参照してください](#)。
3. Network Associates VirusScan または別のウイルス対策ソフトウェアが使用されているかどうかを判別します。使用中の場合、適切に設定されていることを確認します。オンアクセス スキャンは受信ファイルのみに有効である必要があります。ドライブ スキャンは通常営業時間外のオフピーク時に、毎週行われる必要があります。HST および EMS ファイルを除外する必要があります。詳細については、[Cisco Intelligent Contact Management ソフトウェア リリース 6.0\(0\) のセキュリティに関するベスト プラクティスを参照してください](#)。
4. いずれかの IPCC システム コンポーネントでサードパーティ ソフトウェア アプリケーションが動作しているかどうかを判別し、システムの不安定の根本原因でないことを確認します。詳細については、[サードパーティ製のソフトウェアおよびセキュリティ アップデートを使用する場合の Cisco Customer Contact ソフトウェア ポリシーを参照してください](#)。
5. 次のように、ロガー データベースの設定を確認します。ロガー データベースが適切にサイジングされていることを確認します。どのパーティションに SQL サーバ ファイルが存在するかを判別します。SQL サーバ専用のメモリの量と、それがダイナミックなのか固定なのかを判別します。詳細については、[Cisco ICM Enterprise Edition リリース 6.0\(0\) アドミニストレーション ガイドを参照してください](#)。
6. すべてのハードウェアが部品表に適合することを確認します。詳細は、次のドキュメントを参照してください。[Cisco Intelligent Contact Management ソフトウェア リリース 7.0 \(0\) SR1 - SR4 & 7.1 \(x\) 部品表](#)[Cisco Intelligent Contact Management ソフトウェア リリース 6.0\(0\) 部品表](#)
7. すべての ICM プロセスの EMSDisplaytoScreen 機能がレジストリを通してゼロに設定されていることを確認し、ICM プロセス ウィンドウによる過剰なメモリ使用を防ぐためにすべてのプロセス ウィンドウを最小化します。詳細については、「[トレースをオンにする](#)」を

参照してください。

8. すべてのデバイスが同期されるように、クロック同期ベスト プラクティスが使用されていることを確認します。詳細については、[Cisco IP Telephony クロック同期：ベスト プラクティスを参照してください。](#)

トレースの推奨事項

上記の手順で問題が解決しない場合、問題のトラブルシューティングを進めるために、トレースを適用する必要がある場合があります。問題のトラブルシューティングには、次の基本的なガイドラインを参照してください。

- ICM のトレース — ICM プロセスの特定のトレース レベルについては、Cisco TAC にお問い合わせください。
- IPCC のトレース — IPCC 問題のトラブルシューティングのための推奨されるトレース レベルを参照してください。
- CVP のトレース — CVP/ISN の推奨されるトレース レベルを参照してください。
- CRS トレース — 『[CRS Quick Tracing Guide for Version 3.x and 4.0.x](#)』または『[Setting up, Viewing and Collecting Cisco IPCC Express Traces](#)』を参照してください。

関連情報

- [Cisco Support Tools 2.0 データ シート](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)