

# Lista de Verificación de Prácticas Recomendadas del Servidor IPCC/ICM

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Lista de Verificación](#)

[Configuración de ICM](#)

[Configuración de red](#)

[Configuración de tarjetas de interfaz de red \(NIC\)](#)

[Configuración y configuración de terceros](#)

[Seguimiento de recomendaciones](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Con esta lista de verificación se pretenden eliminar los problemas conocidos que originan fallos en el procesamiento de llamadas para los productos Cisco Unified Contact Center (UCC) y Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM). Complete esta lista de verificación y proporcione la información al Centro "de Asistencia Técnica (TAC)" de Cisco.

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Ediciones alojadas y empresariales de Cisco ICM
- Ediciones alojadas y empresariales de Cisco UCC
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP), anteriormente conocido como Cisco Internet Service Node (ISN)
- CallManager de Cisco
- Microsoft Windows

## [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco ICM/UCC versión 4.6.2 y posterior
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 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.

## [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

## [Lista de Verificación](#)

### [Configuración de ICM](#)

Revise los elementos de esta lista de comprobación:

1. ¿Qué versiones de software se utilizan?
2. ¿Hay cambios en la configuración de ICM?
3. En caso afirmativo, ¿qué cambia?
4. ¿Los administradores de ICM confirman estos cambios?
5. ¿La [herramienta de administración dumpcfg](#) captura cambios en la configuración?
6. En caso afirmativo, proporcione esta información al TAC con esta lista de verificación.

### [Configuración de red](#)

Revise los elementos de esta lista de comprobación:

1. ¿Hay cambios en la infraestructura de red?
2. En caso afirmativo, ¿qué cambia?
3. ¿Los administradores de red confirman estos cambios?

Complete estos pasos de línea de base para resolver problemas de la red:

1. Solicite un diagrama de red actualizado y preciso que muestre todos los switches, routers y circuitos.
2. Proporcione el resultado de la utilidad [Trace Route Utility](#) (tracert) del Host 1 al Host 2, que incluye direcciones privadas y privadas altas, así como el reverso del Host 2 al Host 1. Realice el tracert "por nombre" si utiliza nombres en la configuración para verificar que la resolución de nombre de host a dirección IP es correcta.
3. Proporcione la salida [show tech-support](#) de todos los switches de red privados y routers IP.
4. En el resultado [show tech-support](#), verifique que la Calidad de Servicio (QoS) esté habilitada correctamente, tal como se describe en [Diseño de red de referencia de soluciones](#) (SRND).

### [Configuración de tarjetas de interfaz de red \(NIC\)](#)

Complete estos pasos:

1. Verifique que todos los parámetros NIC y los puertos del switch estén codificados apropiadamente para evitar errores de discordancia dúplex. Se debe utilizar una de estas configuraciones: NIC de 100 Mb: establezca la NIC y el switch en 100/Full. Switch de 100 Mb: establezca el NIC y el switch en 100 Mb. NIC de 100 Mb y switch de 100 Mb: configure el NIC y el switch en 100/Full. Conmutador Gigabit NIC y Gigabit: asegúrese de que ambos estén configurados en Auto/Auto. Avaya: asegúrese de que la velocidad de la NIC coincida con la del MAP-D.
2. Verifique que el pedido de enlace NIC esté configurado correctamente para ser visible en la parte superior de Private.
3. Verifique que el agrupamiento de NIC esté inhabilitado. Consulte este documento para obtener más información sobre la realización de estas tareas: [Guía de actualización de Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Edition](#)

## Configuración y configuración de terceros

Complete estos pasos:

1. Verifique que Hyper-Threading esté desactivado para los servidores Windows 2000. Consulte [Notificación: FN-62518 - Los servidores de convergencia de medios con Hyperthread habilitado pueden experimentar fallas de procesamiento de llamadas](#) para obtener más información.
2. Si el servidor ejecuta Windows 2003, verifique que se aplique el parche TCP/IP SACK. Consulte [Notificación: FN - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted TCP/IP Private Path Network Failure - Windows Server 2003 SP1](#) para obtener más información.
3. Determine si está en uso VirusScan de Network Associates u otro software antivirus. Si está en uso, verifique que esté configurado correctamente: El escaneo On-Access debe estar habilitado sólo para archivos entrantes. El escaneo de unidades debe realizarse semanalmente, durante un horario fuera de las horas punta fuera del horario normal de la oficina. Se deben excluir los archivos HST y EMS. Refiérase a [Prácticas Recomendadas de Seguridad para Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0\(0\)](#) para obtener más información.
4. Determine si alguna aplicación de software de terceros se ejecuta en algún componente del sistema IPCC y verifique que no sea la causa raíz de la inestabilidad del sistema. Consulte [Política de Software de Contacto del Cliente de Cisco para el uso de Actualizaciones de Seguridad y Software de Terceros](#) para obtener más información.
5. Verificar la configuración de la base de datos del registrador: Verifique que la base de datos del registrador se haya dimensionado correctamente. Determine en qué partición residen los archivos del servidor SQL. Determine cuánta memoria se dedica al servidor SQL y si es dinámica o fija. Consulte [Guía de Administración de Cisco ICM Enterprise Edition 6.0\(0\)](#) para obtener más información.
6. Verifique que todo el hardware cumpla con la lista de materiales. Si desea más información, consulte estos documentos: [Software Cisco Intelligent Contact Management versión 7.0 \(0\) SR1 - SR4 y 7.1 \(x\) Lista de materiales](#) [Lista de materiales del software Cisco Intelligent Contact Management versión 6.0\(0\)](#)
7. Verifique que la función EMSDisplaytoScreen para todos los procesos de ICM que se

establece en cero a través del registro, y minimice todas las ventanas de proceso para evitar el uso excesivo de memoria por las ventanas de proceso de ICM. Consulte [Activación del Seguimiento](#) para obtener más información.

8. Verifique que se utilicen las mejores prácticas de sincronización del reloj para asegurarse de que todos los dispositivos estén sincronizados. Consulte [Sincronización del Reloj de Cisco IP Telephony: Prácticas recomendadas](#) para obtener más información.

## Seguimiento de recomendaciones

Si estos pasos no resuelven el problema, puede ser necesario aplicar el seguimiento para resolver el problema. Consulte estas pautas básicas para resolver el problema:

- Rastreo de ICM: comuníquese con [Cisco TAC](#) para obtener niveles de seguimiento específicos para los procesos de ICM.
- Rastreo IPCC: consulte [Niveles de Rastreo Recomendados para la Resolución de Problemas de IPCC](#).
- Seguimiento de CVP: consulte [Niveles de Seguimiento Recomendados para CVP/ISN](#).
- Rastreo de CRS: consulte [Guía de Rastreo Rápido de CRS para las versiones 3.x y 4.0.x o Configuración, Visualización y Recolección de Rastros de Cisco IPCC Express](#).

## Información Relacionada

- [Hoja de datos de las herramientas de soporte de Cisco 2.0](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)