

Livre de vérification des pratiques recommandées concernant les serveurs IPCC/ICM

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Liste de vérification](#)

[Configuration ICM](#)

[Configuration du réseau](#)

[Paramètres des cartes réseau](#)

[Configuration et paramètres tiers](#)

[Recommandations de suivi](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

L'objectif de cette liste de contrôle est d'éliminer les problèmes connus qui entraînent des problèmes de traitement des appels pour les produits Cisco Unified Contact Center (UCC) et Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM). Complétez cette liste de contrôle et fournissez les informations au [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco ICM Enterprise and Hosted Editions
- Cisco UCC Enterprise and Hosted Editions
- Solutions de réponse client Cisco (CRS)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP), anciennement Cisco Internet Service Node (ISN)
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

[Components Used](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco ICM/UCC version 4.6.2 et ultérieure
- 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.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Liste de vérification](#)

[Configuration ICM](#)

Vérifiez les éléments de cette liste de contrôle :

1. Quelle(s) version(s) logicielle(s) est utilisée(s) ?
2. Y a-t-il des modifications de configuration ICM ?
3. Dans l'affirmative, quels changements ?
4. Ces modifications sont-elles confirmées par les administrateurs ICM ?
5. L'[outil d'administration dumpcfg](#) capture-t-il des modifications de configuration ?
6. Si oui, fournissez ces informations au TAC avec cette liste de contrôle.

[Configuration du réseau](#)

Vérifiez les éléments de cette liste de contrôle :

1. Existe-t-il des changements d'infrastructure réseau ?
2. Dans l'affirmative, quels changements ?
3. Ces modifications sont-elles confirmées par les administrateurs réseau ?

Exécutez les étapes de base suivantes afin de dépanner le réseau :

1. Demandez un schéma de réseau précis et à jour qui présente tous les commutateurs, routeurs et circuits.
2. Fournissez le résultat de l'[utilitaire Trace Route Utility](#) (tracert) de l'hôte 1 à l'hôte 2, qui inclut les adresses privées et privées de haut niveau, ainsi que l'inverse de l'hôte 2 à l'hôte 1. Exécutez la commande tracert « par nom » si vous utilisez des noms dans la configuration afin de vérifier que la résolution du nom d'hôte sur l'adresse IP est correcte.
3. Fournissez la sortie [show tech-support](#) de tous les commutateurs de réseau privé et routeurs IP.
4. Dans la sortie [show tech-support](#), vérifiez que la qualité de service (QoS) est correctement activée comme décrit dans [Solution Reference Network Design](#) (SRND).

Paramètres des cartes réseau

Procédez comme suit :

1. Vérifiez que tous les paramètres de la carte réseau et les ports du commutateur sont codés correctement afin d'éviter les erreurs de correspondance de mode duplex. L'un de ces paramètres doit être utilisé : Carte réseau 100 Mo : définissez la carte réseau et le commutateur sur 100/Full. Commutateur 100 Mo : définissez la carte réseau et le commutateur sur 100 Mo. Carte réseau 100 Mo et commutateur 100 Mo : définissez la carte réseau et le commutateur sur 100/Full. Carte réseau Gigabit et commutateur Gigabit : assurez-vous que les deux sont configurés sur Auto/Auto. Avaya : assurez-vous que la vitesse de la carte réseau correspond à celle du MAP-D.
2. Vérifiez que l'ordre de liaison de la carte réseau est défini correctement afin d'être visible au-dessus de Private.
3. Vérifiez que l'association NIC est désactivée. Reportez-vous à ce document pour plus d'informations sur l'exécution de ces tâches : [Guide de mise à niveau pour Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions](#)

Configuration et paramètres tiers

Procédez comme suit :

1. Vérifiez que Hyper-Threading est désactivé pour les serveurs Windows 2000. Référez-vous aux [notes de terrain : FN-62518 - Les serveurs de convergence des médias avec hyperthreading activé peuvent rencontrer des échecs de traitement des appels](#) pour plus d'informations.
2. Si le serveur exécute Windows 2003, vérifiez que le correctif SACK TCP/IP est appliqué. Référez-vous aux [notes de terrain : FN - 62508 - Échec du réseau de chemin privé TCP/IP Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted - Windows Server 2003 SP1](#) pour plus d'informations.
3. Déterminez si Network Associates VirusScan ou un autre logiciel antivirus est utilisé. S'il est utilisé, vérifiez qu'il est configuré correctement : L'analyse à l'accès doit être activée uniquement pour les fichiers entrants. L'analyse du lecteur doit avoir lieu une fois par semaine, pendant les heures creuses en dehors des heures de bureau normales. Les dossiers de la TVH et du SGE doivent être exclus. Référez-vous à [Meilleures pratiques de sécurité pour le logiciel Cisco Intelligent Contact Management Version 6.0\(0\)](#) pour plus d'informations.
4. Déterminez si des applications logicielles tierces s'exécutent sur des composants système IPCC et vérifiez qu'elles ne sont pas la cause première de l'instabilité du système. Référez-vous à [Politique relative aux logiciels de contact client Cisco pour l'utilisation de logiciels tiers et de mises à jour de sécurité](#) pour plus d'informations.
5. Vérifiez les paramètres de la base de données du journal : Vérifiez que la taille de la base de données du journal est correcte. Déterminez sur quelle partition résident les fichiers du serveur SQL. Déterminez la quantité de mémoire dédiée au serveur SQL et si elle est dynamique ou fixe. Référez-vous au [Guide d'administration de Cisco ICM Enterprise Edition 6.0\(0\)](#) pour plus d'informations.
6. Vérifiez que tout le matériel est conforme à la nomenclature. Référez-vous à ces documents pour plus d'informations : [Logiciel de gestion des contacts intelligents Cisco version 7.0 \(0\)](#)

[SR1 - SR4 et 7.1 \(x\) Nomenclature Logiciel Cisco Intelligent Contact Management version 6.0\(0\) Nomenclature](#)

7. Vérifiez que la fonctionnalité EMSDisplaytoScreen de tous les processus ICM qu'il a définis à zéro via le Registre et minimisez toutes les fenêtres de processus afin d'empêcher une utilisation excessive de la mémoire par les fenêtres de processus ICM. Référez-vous à [Activation du suivi](#) pour plus d'informations.
8. Vérifiez que les meilleures pratiques de synchronisation d'horloge sont utilisées afin de vous assurer que tous les périphériques sont synchronisés. Référez-vous à [Synchronisation de l'horloge de téléphonie IP Cisco : Meilleures pratiques](#) pour plus d'informations.

[Recommandations de suivi](#)

Si ces étapes ne résolvent pas le problème, il peut être nécessaire d'appliquer le suivi afin de dépanner le problème. Référez-vous à ces directives de base afin de résoudre le problème :

- Suivi ICM : contactez [le TAC Cisco](#) pour obtenir des niveaux de suivi spécifiques pour les processus ICM.
- Suivi IPCC : reportez-vous à [Niveaux de suivi recommandés pour le dépannage des problèmes IPCC](#).
- Suivi CVP : reportez-vous à [Niveaux de suivi recommandés pour CVP/ISN](#).
- Suivi CRS : reportez-vous au [Guide de suivi rapide CRS pour les versions 3.x et 4.0.x](#) ou [Configuration, affichage et collecte des suivis Cisco IPCC Express](#).

[Informations connexes](#)

- [Fiche technique des outils d'assistance Cisco 2.0](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)