

IPCC/ICM 서버 모범 사례 체크리스트

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[체크리스트](#)

[ICM 컨피그레이션](#)

[네트워크 구성](#)

[NIC\(Network Interface Card\) 설정](#)

[서드파티 구성 및 설정](#)

[추적 권장 사항](#)

[관련 정보](#)

소개

이 체크리스트의 목적은 Cisco UCC(Unified Contact Center) 및 Cisco ICM(Unified Intelligent Contact Management) 제품의 통화 처리 문제로 이어질 수 있는 알려진 문제를 제거하는 것입니다. 이 체크리스트를 작성하고 [Cisco TAC\(Technical Assistance Center\)](#)에 정보를 [제공합니다](#).

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco ICM Enterprise 및 Hosted Edition
- Cisco UCC Enterprise 및 Hosted Edition
- Cisco CRS(Customer Response Solutions)
- Cisco CVP(Customer Voice Portal)(이전 명칭: Cisco ISN(Internet Service Node))
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco ICM/UCC 버전 4.6.2 이상
- Microsoft Windows 2000

- Microsoft Windows 2003

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

체크리스트

ICM 컨피그레이션

이 체크리스트의 항목을 검토합니다.

1. 어떤 소프트웨어 버전이 사용됩니까?
2. ICM 컨피그레이션이 변경되었습니까?
3. 대답이 "예"인 경우, 어떤 변화가 있습니까?
4. 이러한 변경 사항은 ICM 관리자가 확인합니까?
5. dumpcfg [관리 툴에서](#) 구성 변경 사항을 캡처합니까?
6. 대답이 "예"인 경우 이 체크리스트를 사용하여 TAC에 이 정보를 제공하십시오.

네트워크 구성

이 체크리스트의 항목을 검토합니다.

1. 네트워크 인프라 변경 사항이 있습니까?
2. 대답이 "예"인 경우, 어떤 변화가 있습니까?
3. 이러한 변경 사항은 네트워크 관리자가 확인합니까?

네트워크 문제를 해결하려면 다음 기본 단계를 완료하십시오.

1. 모든 스위치, 라우터 및 회로를 보여주는 정확한 최신 네트워크 다이어그램을 요청합니다.
2. 호스트 1에서 호스트 2로, 개인 및 개인 주소가 포함되고 호스트 2에서 호스트 1로 전환되는 [추적 경로 유틸리티](#)(tracert)의 출력을 제공합니다. 호스트 이름 대 IP 주소 확인이 적절한지 확인하려면 설정에서 이름을 사용하는 경우 tracert "by name"을 수행합니다.
3. 모든 프라이빗 네트워크 스위치 및 IP 라우터의 [show tech-support](#) 출력을 제공합니다.
4. [show tech-support](#) 출력에서 [SRND\(Solution Reference Network Design\)](#)에 설명된 대로 QoS(Quality of Service)가 제대로 활성화되었는지 확인합니다.

NIC(Network Interface Card) 설정

다음 단계를 완료하십시오.

1. 이중 불일치 오류를 방지하기 위해 모든 NIC 설정 및 스위치 포트가 적절하게 코딩되었는지 확인합니다. 다음 설정 중 하나를 사용해야 합니다. 100Mb NIC - NIC와 스위치를 모두 100/Full로 설정합니다. 100Mb 스위치 - NIC와 스위치를 모두 100Mb로 설정합니다. 100Mb NIC 및 100Mb 스위치 - NIC와 스위치를 모두 100/Full로 설정합니다. Gigabit NIC 및 Gigabit

스위치 — 두 스위치가 모두 Auto/Auto 로 설정되어 있는지 확인합니다. Avaya - NIC 속도가 MAP-D와 일치하는지 확인합니다.

2. NIC 바인딩 순서가 Private(사설) 상단에 표시되도록 올바르게 설정되어 있는지 확인합니다.
3. NIC 팀링(teaming)이 비활성화되었는지 확인합니다. 다음 작업 완료에 대한 자세한 내용은 이 문서를 참조하십시오. [Cisco ICM/IPCC Enterprise 및 Hosted Edition 업그레이드 가이드](#)

서드파티 구성 및 설정

다음 단계를 완료하십시오.

1. Windows 2000 서버에 대해 하이퍼-스레딩이 비활성화되어 있는지 확인합니다. [필드 알림](#)을 참조하십시오. [FN-62518 - 하이퍼스레딩이 활성화된 미디어 컨버전스 서버에서](#) 자세한 정보를 위해 [통화 처리 오류](#)가 발생할 수 있습니다.
2. 서버가 Windows 2003을 실행하는 경우 TCP/IP SACK 패치가 적용되었는지 확인합니다. [필드 알림](#)을 참조하십시오. [FN - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted TCP/IP Private Path Network Failure - Windows Server 2003 SP1](#)에 대한 자세한 내용
3. Network Associates VirusScan 또는 다른 안티바이러스 소프트웨어가 사용 중인지 확인합니다. 사용 중인 경우 올바르게 구성되었는지 확인합니다. 인바운드 파일에 대해서만 On-Access 검사를 활성화해야 합니다. 드라이브 스캔은 정상 업무 시간 외에 한가한 시간에 매주 이루어져야 합니다. HST 및 EMS 파일은 제외해야 합니다. 자세한 내용은 [Cisco Intelligent Contact Management Software 릴리스 6.0\(0\)에 대한 보안 모범 사례](#)를 참조하십시오.
4. 서드파티 소프트웨어 애플리케이션이 IPCC 시스템 구성 요소에서 실행되는지 확인하고 시스템 불안정의 근본 원인이 아닌지 확인합니다. 자세한 내용은 [서드파티 소프트웨어 및 보안 업데이트 사용에 대한 Cisco 고객 연락처 소프트웨어 정책](#)을 참조하십시오.
5. 로거 데이터베이스 설정을 확인합니다. 로거 데이터베이스의 크기가 적절한지 확인합니다. .SQL Server 파일이 있는 파티션을 결정합니다. SQL Server 전용 메모리의 양과 동적 또는 고정인지 확인합니다. 자세한 내용은 [Cisco ICM Enterprise Edition 릴리스 6.0\(0\) 관리 설명서](#)를 참조하십시오.
6. 모든 하드웨어가 BOM을 충족하는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오. [Cisco Intelligent Contact Management Software 릴리스 7.0\(0\) SR1 - SR4 및 7.1\(x\) BOM](#) [Cisco Intelligent Contact Management Software 릴리스 6.0\(0\) BOM](#)
7. 레지스트리를 통해 0으로 설정된 모든 ICM 프로세스의 EMSDisplaytoScreen 기능을 확인하고 ICM 프로세스 창에서 과도한 메모리 사용을 방지하기 위해 모든 프로세스 창을 최소화합니다. 자세한 내용은 [추적](#) 설정을 참조하십시오.
8. 모든 디바이스가 동기화되도록 클럭 동기화 모범 사례가 사용되는지 확인합니다. [Cisco IP Telephony Clock Synchronization](#)을 참조하십시오. 자세한 내용은 [모범 사례](#)를 참조하십시오.

추적 권장 사항

이러한 단계를 통해 문제가 해결되지 않으면 추적이 적용되어 문제를 추가로 해결할 수 있습니다. 문제를 해결하려면 다음 기본 지침을 참조하십시오.

- ICM 추적 - [Cisco TAC](#)에 문의하여 ICM 프로세스의 특정 추적 수준을 확인하십시오.
- IPCC Tracing(IPCC 추적) - IPCC [문제 해결에 대한 권장 추적 레벨](#)을 참조하십시오.
- CVP 추적 - CVP/[ISN의 권장 추적 레벨](#)을 참조하십시오.
- CRS Tracing(CRS 추적) - [버전 3.x 및 4.0.x에 대한 CRS 빠른 추적 가이드](#) 또는 [Cisco IPCC Express 추적 설정, 보기 및 수집](#)을 참조하십시오.

관련 정보

- [Cisco 지원 톨 2.0 데이터 시트](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)