

IPCC/ICM服务器最佳实践清单

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[核对清单](#)

[ICM 配置](#)

[网络配置](#)

[网络接口卡\(NIC\)设置](#)

[第三方配置和设置](#)

[跟踪建议](#)

[相关信息](#)

[简介](#)

本核对表旨在消除导致思科统一联系中心(UCC)和思科统一智能联系管理(ICM)产品呼叫处理问题的已知问题。填写此核对表，并向思科[技术支持中心\(TAC\)提供信息](#)。

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科ICM企业版和托管版
- Cisco UCC企业版和托管版
- Cisco 用户响应 解决方案
- 思科客户语音门户(CVP)，以前称为思科互联网服务节点(ISN)
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

[使用的组件](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM/UCC版本4.6.2及更高版本
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

核对清单

ICM 配置

查看此核对表中的项目：

1. 使用哪个软件版本？
2. 是否有任何ICM配置更改？
3. 如果是，会发生什么变化？
4. 这些更改是否已由ICM管理员确认？
5. dumpcfg管理工具是否捕获任何配置更改？
6. 如果是，请通过此核对表向TAC提供此信息。

网络配置

查看此核对表中的项目：

1. 网络基础设施是否有任何变化？
2. 如果是，会发生什么变化？
3. 网络管理员是否确认了这些更改？

要排除网络故障，请完成以下基准步骤：

1. 请求一个最新、准确的网络图，显示所有交换机、路由器和电路。
2. 提供从主机1到主机2（包括私有地址和私有高地址）的[跟踪路由实用程序](#)(tracert)的输出，以及从主机2到主机1的输出。如果在设置中使用名称，以验证主机名到IP地址的解析是否正确，请执行tracert“by name”。
3. 提供所有[专用网络交换机](#)和IP路由器的show tech-support输出。
4. 在show tech-support[输出中](#)，验证服务质量(QoS)是否已正确启用，如解决方案参考网络设计(SRND)中所述。

网络接口卡(NIC)设置

请完成以下步骤：

1. 检验所有网卡设置和交换机端口是否都进行了正确编码，以避免出现双工不匹配错误。必须使用以下设置之一：100 Mb NIC — 将网卡和交换机均设置为100/Full。100 Mb交换机 — 将网卡和交换机均设置为100 Mb。100 Mb NIC和100 Mb交换机 — 将NIC和交换机均设置为100/Full。千兆网卡和千兆交换机 — 确保两者都设置为自动/自动。Avaya — 确保NIC速度与MAP-D的速度匹配。
2. 验证NIC绑定顺序是否设置正确，以便在私有顶部可见。

3. 验证NIC组合是否已禁用。有关完成这些任务的详细信息，请参阅本文档：[思科ICM/IPCC企业版和托管版升级指南](#)

第三方配置和设置

请完成以下步骤：

1. 验证Windows 2000服务器是否禁用了超线程技术。有关此问题的示例，请参阅 [Field Notice : FN-62518 — 启用超线程的媒体融合服务器可能遇到呼叫处理故障](#)以了解详细信息。
2. 如果服务器运行Windows 2003，请验证是否应用了TCP/IP SACK补丁。有关此问题的示例，请参阅 [Field Notice : FN - 62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted、Unified ICM Enterprise/Hosted TCP/IP Private Path Network Failure - Windows Server 2003 SP1](#)(了解详细信息)。
3. 确定Network Associates VirusScan或其他防病毒软件是否正在使用。如果正在使用，请验证其配置是否正确：必须仅对入站文件启用On-Access扫描。驱动器扫描必须每周进行，在非高峰时间，非正常工作时间进行。必须排除HST和EMS文件。有关[详细信息，请参阅思科智能联系管理软件版本6.0\(0\)的安全最佳实践](#)。
4. 确定是否有任何第三方软件应用程序在任何IPCC系统组件上运行，并验证它们不是系统不稳定的根本原因。有关[详细信息，请参阅思科客户联系软件政策，了解第三方软件和安全更新的使用](#)。
5. 验证记录器数据库设置：验证记录器数据库的大小是否正确。确定SQL Server文件驻留在哪个分区上。确定SQL Server的专用内存量，以及它是动态内存还是固定内存。有关[详细信息，请参阅《Cisco ICM企业版6.0\(0\)版管理指南》](#)。
6. 确认所有硬件均符合物料清单。有关详细信息，请参阅以下文档：[思科智能联系管理软件版本7.0\(0\)SR1 - SR4和7.1\(x\)物料清单](#)[思科智能联系人管理软件版本6.0\(0\)物料清单](#)
7. 验证所有ICM进程的EMSDisplaytoScreen功能是否通过注册表设置为零，并最小化所有进程窗口，以防止ICM进程窗口使用过多内存。有关详细信息，[请参阅“Turning up Tracing”](#)。
8. 验证是否使用了时钟同步最佳实践，以确保所有设备都同步。请参阅[Cisco IP电话时钟同步：最佳实践\(Best Practices\)](#)。

跟踪建议

如果这些步骤无法解决问题，则可能需要应用跟踪以进一步排除问题。请参阅以下基本指南以排除故障：

- ICM跟踪 — 联系[思科TAC](#)以了解ICM进程的特定跟踪级别。
- IPCC跟踪 — 有关IPCC问题的[故障排除，请参阅建议的跟踪级别](#)。
- CVP跟踪 — 请参阅[CVP/ISN的建议跟踪级别](#)。
- CRS跟踪 — 请参阅[3.x和4.0.x版的CRS快速跟踪指南](#)或[设置、查看和收集Cisco IPCC Express跟踪](#)。

相关信息

- [思科支持工具2.0产品手册](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)