

IPCC/ICM伺服器最佳實踐核對表

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[核對表](#)

[ICM配置](#)

[網路設定](#)

[網路介面卡\(NIC\)設定](#)

[第三方配置和設定](#)

[跟蹤建議](#)

[相關資訊](#)

簡介

此核對表的目的是消除導致思科統一聯絡中心(UCC)和思科統一智慧聯絡管理(ICM)產品呼叫處理問題的已知問題。完成此核對表並將資訊提供給[思科技術協助中心\(TAC\)](#)。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM企業版和託管版
- Cisco UCC企業版和託管版
- 思科客戶回應解決方案(CRS)
- Cisco Customer Voice Portal(CVP)，前稱Cisco Internet Service Node(ISN)
- Cisco CallManager
- Microsoft Windows

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

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

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

核對表

ICM配置

檢視此核對表中的專案：

1. 使用什麼軟體版本？
2. ICM配置是否有更改？
3. 如果是，則什麼變化？
4. 這些更改是否得到ICM管理員的確認？
5. dumpcfg管理工具是否捕獲任何配置更改？
6. 如果是，請使用此核對表向TAC提供此資訊。

網路設定

檢視此核對表中的專案：

1. 網路基礎架構是否有任何變化？
2. 如果是，則什麼變化？
3. 這些更改是否得到網路管理員的確認？

完成以下基線步驟以排除網路故障：

1. 請求顯示所有交換機、路由器和電路的最新準確網路圖。
2. 提供從主機1到主機2的[Trace Route Utility](#)(tracert)的輸出（包括私有地址和私有高地址），以及從主機2到主機1的輸出。如果在設定中使用名稱以驗證主機名到IP地址解析是否正確，請執行tracert「按名稱」。
3. 提供所有專用網路交換機和IP路由器的[show tech-support](#)輸出。
4. 在[show tech-support](#)輸出中，確認服務品質(QoS)是否已正確啟用，如[解決方案參考網路設計](#)(SRND)中所述。

網路介面卡(NIC)設定

請完成以下步驟：

1. 驗證所有NIC設定和交換機埠是否均已正確編碼，以避免雙工不相符錯誤。必須使用以下設定之一：100 Mb NIC — 將網路卡和交換機均設定為100/Full。100 Mb交換機 — 將網路卡和交換機均設定為100 Mb。100 Mb NIC和100 Mb交換機 — 將網路卡和交換機均設定為100/Full。Gigabit NIC和Gigabit交換機 — 確保二者均設定為「自動/自動」。Avaya — 確保網路卡速度與MAP-D的速度匹配。
2. 驗證是否已正確設定NIC繫結順序，以便在Private頂部顯示。

3. 驗證是否已禁用NIC分組。有關完成這些任務的詳細資訊，請參閱以下文檔：[Cisco ICM/IPCC企業版和託管版升級指南](#)

第三方配置和設定

請完成以下步驟：

1. 驗證Windows 2000伺服器是否禁用了超執行緒。請參閱[現場通知：FN-62518 — 啟用超執行緒的媒體融合伺服器可能會遇到呼叫處理失敗](#)，瞭解更多資訊。
2. 如果伺服器運行Windows 2003，請驗證TCP/IP SACK補丁已應用。請參閱[現場通知：FN-62508 - Unified Contact Center Enterprise/Hosted, Unified ICM Enterprise/Hosted TCP/IP Private Path Network Failure - Windows Server 2003 SP1\(有關詳細資訊\)](#)。
3. 確定Network Associates VirusScan或其他防病毒軟體是否正在使用。如果正在使用中，請確認配置是否正確：只能為入站檔案啟用按訪問掃描。驅動器掃描必須每週進行，時間為正常工作時間之外的非高峰時間。必須排除HST和EMS檔案。有關詳細資訊，請參閱[思科智慧聯絡管理軟體版本6.0\(0\)的安全最佳實踐](#)。
4. 確定是否有第三方軟體應用程式在任何IPCC系統元件上運行，並驗證它們不是系統不穩定的根本原因。如需詳細資訊，請參閱[使用第三方軟體和安全更新的思科客戶聯絡軟體原則](#)。
5. 驗證記錄器資料庫設定：驗證記錄器資料庫的大小是否適當。確定SQL Server檔案駐留在哪個分割槽上。確定SQL Server的專用記憶體量以及它是動態記憶體還是固定記憶體。如需詳細資訊，請參閱[Cisco ICM企業版版本6.0\(0\)管理指南](#)。
6. 驗證所有硬體均符合物料清單。請參閱以下文件以瞭解更多資訊：[思科智慧聯絡人管理軟體版本7.0\(0\)SR1 - SR4和7.1\(x\)物料清單](#)[思科智慧聯絡人管理軟體版本6.0\(0\)物料清單](#)
7. 驗證所有ICM進程的EMSDisplaytoScreen功能是否通過登錄檔設定為零，並最小化所有進程視窗，以防止ICM進程視窗過度使用記憶體。如需詳細資訊，請參閱[啟動追蹤](#)。
8. 驗證使用了時鐘同步最佳實踐，以確保所有裝置都已同步。請參閱[Cisco IP電話時鐘同步：最佳實踐](#)以瞭解更多資訊。

跟蹤建議

如果這些步驟不能解決問題，則可能需要應用跟蹤以進一步解決該問題。若要疑難排解，請參閱以下基本准則：

- ICM跟蹤(ICM Tracing)-[聯絡Cisco TAC](#)，瞭解ICM進程的特定跟蹤級別。
- IPCC跟蹤 — 請參閱[建議的跟蹤級別以排除IPCC問題](#)。
- CVP跟蹤 — 請參閱[建議的CVP/ISN跟蹤級別](#)。
- CRS跟蹤 — 請參閱[用於3.x和4.0.x版的CRS快速跟蹤指南](#)或[設定、檢視和收集Cisco IPCC Express跟蹤](#)。

相關資訊

- [思科支援工具2.0產品手冊](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)