

كولس Unified CCX/IP IVR 7.0(1)SR2

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يحتوي إصدار Cisco Unified Contact Center Express أو IP IVR 7.0(1)SR2 على سلوك يمكن أن يؤثر على نشر الإصدار SR2(1)7.0. يصف هذا المستند هذا السلوك.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بإجراءات التثبيت السريع ل Cisco Unified Contact Center. راجع [دليل التثبيت السريع لمركز الاتصال الموحد من Cisco](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى الإصدار (1)7.0 من Cisco Unified Contact Center Express. تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

المشكلة

يحتوي إصدار Cisco Unified Contact Center Express أو IP IVR 7.0(1)SR2 على سلوك يمكن أن يؤثر على نشر الإصدار SR2(1)7.0. تم إستدعاء بنية IP IVR\Unified CCX 7.0(1) SR2 التي تم ترحيلها إلى صفحة [تنزيل برامج Cisco Download Software](#) في 09/30/4 في 09/23/06. لم تعد وحدة التحكم SR2 (1)7.0 متوفرة

مشكلات الإصدار SR2(1)7.0: تم تحديد هذه المشكلات ويمكن أن تؤثر على عملية النشر الخاصة بك:

- **CSCsz47854 (العملاء المسجلون فقط) العرض:** هناك خلل في برنامج تشغيل قاعدة البيانات التابع لجهة خارجية (برنامج تشغيل JTDS). ويمكن أن يؤدي هذا العيب إلى زيادة استخدام وحدة المعالجة المركزية (CPU) على مر الوقت، كما يمكن أن يؤدي إلى تعطل النظام بعد بضعة أسابيع (اعتمادا على الحمل الواقع على النظام). **الشروط:** تظهر هذه المشكلة على الأنظمة التي تحتوي على كميات كبيرة من المكالمات وحركة مرور مستمرة للوكيل لأكثر من أسبوعين إلى 3 أسابيع. **الحل البديل:** توصي Cisco بأن يستخدم العملاء على SR2 Perfmon(1)7.0 لمراقبة استخدام وحدة المعالجة المركزية (CPU) للنظام بالكامل، بالإضافة إلى عملية *UnifiedCCXn*، ثم إعادة تمهيد النظام في غضون ساعات الصيانة إذا أظهر النظام زيادة مطردة.
- **CSCta3316 (العملاء المسجلون فقط) العرض:** يمكن أن تحدث حالة من الجمود في المحرك تؤدي إلى إعادة تشغيل المحرك تلقائيا. في حالة عمليات نشر عالية التوفر (HA)، يحدث تجاوز الفشل. **الظروف:** حالة السباق المتقطعة التي يمكن أن تحدث في السيناريوهات التي تنطوي على أرجل نداء متعددة، مثل عمليات نقل العوامل. **الحل البديل:** لا توجد حاجة إلى حل بديل يدوي. يقوم النظام باكتشاف حالة الجمود ويعيد تشغيل المحرك تلقائيا. أما بالنسبة للأنظمة غير HA، يتم إعادة تشغيل الخدمات المتأثرة تلقائيا. فشل أنظمة HA إلى وضع الاستعداد.

الحل

توصي Cisco بتنزيل SR3(1)7.0 ونشره. قم بزيارة صفحة التنزيل من Cisco لتنزيل Cisco Unified Contact Center Express أو IP IVR الإصدار SR3(1)7.0:

[إصدارات برنامج حل إستجابة العملاء من Cisco \(العملاء المسجلون فقط\)](#)

معلومات ذات صلة

- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا ة ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا