

Unified CCX/IP IVR 7.0(1)SR2-Verhalten

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Die Version Cisco Unified Contact Center Express oder IP IVR 7.0(1)SR2 enthält Verhaltensweisen, die sich auf Ihre Version 7.0(1)SR2-Bereitstellung auswirken können. Dieses Dokument beschreibt dieses Verhalten.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse der Installationsverfahren für Cisco Unified Contact Center Express verfügen. Weitere Informationen finden Sie im [Installationsleitfaden](#) zu [Cisco Unified Contact Center Express](#).

[Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Unified Contact Center Express Version 7.0(1).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

[Konventionen](#)

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

[Problem](#)

Die Version Cisco Unified Contact Center Express oder IP IVR 7.0(1)SR2 enthält Verhaltensweisen, die sich auf Ihre Version 7.0(1)SR2-Bereitstellung auswirken können. Der Build IP IVR\Unified CCX 7.0(1) SR2, der am 30.4.2009 auf der [Cisco Download Software](#)-Seite veröffentlicht wurde, wurde am 23.06.2009 zurückgerufen. Der 7.0(1) SR2 kann von Kunden nicht mehr heruntergeladen werden.

Probleme mit Version 7.0(1)SR2: Diese Probleme wurden identifiziert und können sich auf Ihre Bereitstellung auswirken:

- [CSCsz47854](#) (nur [registrierte Kunden](#))**Symptom:** Der zugrunde liegende Datenbanktreiber eines Fremdherstellers (jtds-Treiber) weist einen Fehler auf. Dieser Fehler kann im Laufe der Zeit zu einer höheren CPU-Auslastung führen und das System nach einigen Wochen (abhängig von der Auslastung des Systems) herunterfahren.**Bedingungen:** Dieses Problem tritt bei Systemen mit hohen Anrufvolumina und anhaltendem Mitarbeiterdatenverkehr über mehr als 2-3 Wochen auf.**Probleumgehung:** Cisco empfiehlt, dass Kunden mit 7.0(1)SR2 Perfmon verwenden, um die CPU-Auslastung für das Gesamtsystem sowie den *CiscoUnifiedCCXEngine*-Prozess zu überwachen und das System dann innerhalb der Wartungsstunden neu zu starten, wenn das System stetig zunimmt.
- [CSCta33316](#) (nur [registrierte Kunden](#))**Symptom:** Ein Deadlock im Motor kann dazu führen, dass der Motor automatisch neu gestartet wird. Bei Bereitstellungen mit hoher Verfügbarkeit (HA) tritt ein Failover auf.**Bedingungen:** Eine temporäre Racebedingung, die in Szenarien auftreten kann, die mehrere Anrufabschnitte umfassen, z. B. die Weiterleitung von Agenten.**Probleumgehung:** Es ist keine manuelle Probleumgehung erforderlich. Das System erkennt den Deadlock und startet den Motor automatisch neu. Bei Nicht-HA-Systemen werden die betroffenen Services automatisch neu gestartet. HA-Systeme werden in den Standby-Modus umgeschaltet.

Lösung

Cisco empfiehlt, 7.0(1)SR3 herunterzuladen und bereitzustellen. Auf der Cisco Download-Seite können Sie Cisco Unified Contact Center Express oder IP IVR Version 7.0(1)SR3 herunterladen:

[Cisco Customer Response Solution Software Releases](#) (nur [registrierte Kunden](#))

Zugehörige Informationen

- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)