

Comportamento di Unified CCX/IP IVR 7.0(1)SR2

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

La versione Cisco Unified Contact Center Express o IP IVR 7.0(1)SR2 contiene un comportamento che può influire sulla distribuzione della versione 7.0(1)SR2. In questo documento viene descritto questo comportamento.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza delle procedure di installazione di Cisco Unified Contact Center Express. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla [Cisco Unified Contact Center Express Installation Guide](#).

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano su Cisco Unified Contact Center Express versione 7.0(1).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

La versione Cisco Unified Contact Center Express o IP IVR 7.0(1)SR2 contiene un comportamento che può influire sulla distribuzione della versione 7.0(1)SR2. La build IP IVR\Unified CCX 7.0(1) SR2 pubblicata nella pagina [Cisco Download Software il 30/04/09](#) è stata richiamata il 23/06/09. La versione 7.0(1) SR2 non può più essere scaricata.

Release 7.0(1)SR2 Issues: Questi problemi sono stati identificati e possono influire sull'implementazione:

- [CSCsz47854](#) (solo utenti [registrati](#)) **Sintomo:** Errore nel driver di database di terze parti (driver jtids) sottostante. Questo difetto può comportare un aumento dell'utilizzo della CPU nel tempo e può provocare il blocco del sistema dopo alcune settimane (a seconda del carico del sistema). **Condizioni:** Questo problema si verifica sui sistemi con elevati volumi di chiamate e traffico agente sostenuto per più di 2-3 settimane. **Soluzione temporanea:** Cisco consiglia ai clienti della versione 7.0(1)SR2 di utilizzare Perfmon per monitorare l'utilizzo della CPU per l'intero sistema e per il processo *Cisco UnifiedCXEngine*, quindi riavviare il sistema entro ore di manutenzione se il sistema mostra un aumento costante.
- [CSCta3316](#) (solo utenti [registrati](#)) **Sintomo:** Può verificarsi un deadlock nel motore che determina il riavvio automatico del motore. In caso di implementazioni ad alta disponibilità (HA), si verifica un failover. **Condizioni:** Condizione di gara intermittente che può verificarsi in scenari che coinvolgono più segmenti di chiamata, ad esempio trasferimenti di agenti. **Soluzione temporanea:** Non sono necessarie soluzioni manuali. Il sistema rileva il deadlock e riavvia automaticamente il motore. Per i sistemi non ad alta disponibilità, i servizi interessati vengono riavviati automaticamente. Failover dei sistemi HA in standby.

Soluzione

Cisco consiglia di scaricare e distribuire la versione 7.0(1)SR3. Visitare la pagina di download di Cisco per scaricare Cisco Unified Contact Center Express o IP IVR versione 7.0(1)SR3:

[Versioni del software Cisco Customer Response Solution](#) (solo utenti [registrati](#))

Informazioni correlate

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)