

Comportamento do CCX/IP IVR 7.0(1)SR2 unificado

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O Cisco Unified Contact Center Express ou o IP IVR release 7.0(1)SR2 apresenta comportamento que pode afetar a implementação do release 7.0(1)SR2. Este documento descreve esse comportamento.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você conheça os procedimentos de instalação do Cisco Unified Contact Center Express. Consulte o [Guia de Instalação do Cisco Unified Contact Center Express](#) para obter mais informações.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas na versão 7.0(1) do Cisco Unified Contact Center Express.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

O Cisco Unified Contact Center Express ou o IP IVR release 7.0(1)SR2 apresenta comportamento que pode afetar a implementação do release 7.0(1)SR2. O programa IP IVR\Unified CCX 7.0(1)SR2 postado na página [Download de Software da Cisco](#) em 30/04/09 foi retirado em 23/06/09. O 7.0(1)SR2 não está mais disponível para os clientes fazerem download.

Problemas do Release 7.0(1)SR2: Esses problemas foram identificados e podem afetar sua implementação:

- [CSCsz47854](#) (**apenas para clientes registrados**)**Sintoma:** Há um defeito no driver do banco de dados subjacente de terceiros (driver jtids). Esse defeito pode resultar em um maior uso da unidade central de processamento com o tempo e ocasionar falha no sistema depois de algumas semanas (dependendo da carga do sistema).**Condições:** Esse problema aparece nos sistemas com grandes volumes de chamada e tráfego sustentado de agentes por mais de 2 ou 3 semanas.**Solução:** A Cisco recomenda que os clientes que usam o 7.0(1)SR2 utilizem o Perfmon para monitorar o uso da unidade central de processamento em todo o sistema, bem como o processo *iscoUnifiedCCXEngine*, e então reiniciem o sistema durante o horário de manutenção, caso ele mostre um aumento constante.
- [CSCta33316](#) (**apenas para clientes registrados**)**Sintoma:** Pode ocorrer uma paralisação completa no mecanismo fazendo com que ele seja reiniciado automaticamente. Em caso de implementações de alta disponibilidade (High Availability), ocorre um failover.**Condições:** Uma condição intermitente de curso que pode ocorrer em cenários envolvendo várias pernas da chamada, como transferências de agentes.**Solução:** Não é necessária nenhuma solução manual. O sistema detecta a paralisação completa e reinicia automaticamente o mecanismo. Para sistemas sem HA, os serviços afetados são reiniciados automaticamente. Os sistemas com HA falham e são colocados em modo de espera.

Solução

A Cisco recomenda que você faça o download do 7.0(1)SR3 e implemente-o. Visite a página de Download da Cisco para baixar o Cisco Unified Contact Center Express ou o IP IVR release 7.0(1)SR3:

[Release do Software Customer Response Solution](#) (**apenas para clientes registrados**)

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)