KillTest

質量更高　服務更好



練習題

https://www.killtest.net

一年免費更新服務

Exam : **HC-821-CHS**

Title : Huawei Certified Network Associate - Contact Center (HCNA-CC)-CHS

Version : DEMO

1.CTI-Link 服务器为 Slave 状态的可能原因有（假设未配置参考 IP）：（ ）
A.该 CTI-Link 服务器连接 UAP 正常，但是到服务器的网络中断
B.该 CTI-Link 服务器检测到已经有 Master 状态中的 CTI-Link 服务器
C.该 CTI-Link 服务器到 UAP 的链接中断
D.该 CTI-Link 服务器刚刚启动，未完成状态的检测和切换
Answer: B C D

2.在 C/S 架构的座席业务中，CTI 平台和人工业务系统通过 CTI 平台提供的哪个进行接口和呼叫控制的？
( )
A.iCCCtrl.OCX
B.iAgent.OCX
C.cccbar.OCX
D.iCall.OCX
Answer: A

3.UAP3300 与 CTI 接口的单板是：（）
A.SMCU
B.MRS
C.DTU
D.以上都不是
Answer: A

4.用于实现 email 呼叫接入的 CTI 平台服务器组件是：（）
A.CCS
B.WebM
C.MailM
D.MCP
Answer: C

5.用于实现传真接入中传真文件转换的组件是：（）
A.exchange server
B.change server
C.web server
D.以上都不是
Answer: B

6.负责 CTI 各组件之间的通信的服务器组件是：（）
A.CnfgSvr
B.CTILink
C.ICDCOMM
D.MDS
Answer: C

7.UAP 和 CTILink 之间的通信协议是：（）

A.TCP
B.UDP
C.HTTP
D.SNMP
Answer: A

8.当配置台配置信息发生变更时，哪个组件负责提交配置信息，并对相关组件进行配置信息的检查？（）
A.WAS
B.CCS
C.CTIServer
D.CnfgSvr
Answer: D

9.CTI 平台组件中，负责管理呼叫中心系统自动呼出任务，以配合业务实现用户预约呼叫、电话广告（营销）、电话催缴费等业务的是？（）
A.WECC
B.OBS
C.CCS
D.CTISERVER
Answer: B

10.CTI 平台平台服务器中，负责存放呼叫中心平台的 core 文件信息的路径是？（）
A./ctilog
B./ctitmp
C./ctibill
D./hwshare
Answer: B

11.CTI 平台平台服务器中，负责存放呼叫中心平台产生的话单文件的路径是？（）
A./ctilog
B./ctitmp
C./ctibill
D./hwshare
Answer: C

12.假设 CTILINK-1 的业务 IP 为 10.72.18.3，与 UAP 通信的 IP 为 192.168.100.3；CTILINK-2 的业务 IP 为 10.72.18.4，与 UAP 通信的 IP 为 192.168.100.4。那么使用配置精灵进行 CTILINK-1 的业务心跳配置时，以下哪个配置组合才是正确的？（）
A.本端 IP：10.72.18.3； 对端 IP：10.72.18.4
B.本端 IP：10.72.18.3； 对端 IP：192.168.100.4
C.本端 IP：192.168.100.3； 对端 IP：192.168.100.4
D.本端 IP：192.168.100.3； 对端 IP：10.72.18.4
Answer: C

13.CTILINK 与 UAP 通信的关口默认是：（）
A.5060
B.5600
C.1004
D.不需要
Answer: B

14.对于 CTI 系统的模块配置顺序，描述正确的是：（）
A.CTI 系统配置->WAS 基本配置->VDN 配置->VDN 监控台配置
B.WAS 基本配置->CTI 系统配置->VDN 监控台配置->VDN 配置
C.WAS 基本配置->CTI 系统配置->VDN 配置->VDN 监控台配置
D.CTI 系统配置->WAS 基本配置->VDN 监控台配置->VDN 配置
Answer: C

15.以下哪个配置操作不是在 WAS 的配置台里操作的：（）
A.给文件服务器创建 CTI 所需要访问的目录
B.IVR 的 IP 地址和能力
C.排队机模块号、CP 会场功能
D.IPCC 系统接入码
Answer: A

16.登陆 WEB 配置台的系统配置使用的默认管理员帐号和口令是：（）
A.admin/admin
B.admin/huawei
C.1/空密码
D.40909
Answer: C

17.WAS 中配置文件访问组件时，虚拟路径对应的“实际路径”的配置格式是：（）
A.\实际绝对路径\
B.\文件服务器的名称或 IP 地址\实际绝对路径\
C.\文件服务器的名称或 IP 地址\
D.\文件服务器的名称或 IP 地址\FTP 服务器的虚拟目录名称\
Answer: D

18.WAS 中配置数据源的时候，“连接字符串”指的是（假设配置的数据源数据库类型是 oracle）：（）
A.数据库实例名
B.数据库服务名
C.aplogic 所在服务器的数据库客户端 tnsnames.ora 中配置的连接串
D.WAS 安装目录下~/conf/was.xml 文件 datasources 节中的 url 参数
Answer: C

19.座席要正常登陆 CCS，必须确保所在机器 ICDCOMM 邦定 IP 地址配置正确，假设某个座席机器有 2 个 IP:公网 internet 的 IP 和 IPCC 局域网的 IP,需要邦定哪个 IP 地址：（）

A.Primary IP
B.公网 internet IP
C.IPCC 局域网的 IP
D.以上的都可以
Answer: C

20.使用 PC+HONE 模式签入的座席，当首个电话接入时，是按照下面流程来接通的假设直接路由到座席：（）
A.UAP 分配呼叫->CTI 外呼 PHONE->PHONE 振铃->PHONE 摘机->CTI 呼座席->座席振铃->座席摘机->通话
B.UAP 分配呼叫->CTI 呼座席->座席振铃->座席摘机->CTI 外呼->PHONE 振铃->PHONE 摘机->通话
C.UAP 分配呼叫->CTI 同时呼叫 PHONE 和座席->PHONE 振铃和座席同时振铃->PHONE 和座席摘机->通话
D.以上都不正确
Answer: A

21.要检查 WAS 启动是否正常，应该检查以下哪个日志文件？（）
A.~/bin/local
B.~/logs/catalina.log
C.~running.txt
D.以上都不是
Answer: A

22.WAS 的系统监控台的主页面显示了整个 CTI 的逻辑拓扑图，各逻辑服务器组件连线的颜色分别表示了其运行状态，其中蓝色代表：（）
A.组件节点正常
B.组件节点断连
C.负荷分担模式运行的组件部分断连
D.组件未接入系统或者未安装
Answer: C

23.WAS 的系统监控台的主页面显示了整个 CTI 的逻辑拓扑图，以下哪个组件不在该拓扑图中展示：（）
A.ICDCOMM
B.MCP
C.NIRC
D.WAS
Answer: A

24.某工号要想进入 VDN 监控台进行监控，除了具备“监控台”的权限外，还需要拥有以下哪个权限的工号为其配置监控对象、内容等权限（）
A.配置审计
B.配置管理员
C.考评管理员
D.质检监视

Answer: B

25.用于监控 CTI 平台各组件服务，在组件服务异常时可以将其重启的守护服务器是：（）
A.CCS
B.CnfgSvr
C.MDS
D.MDSCMD
Answer: C

26.华为第一代呼叫中心采用的呼叫接入平台是：（ ）
A.C&C08-Q 智能排队
B.UAP3300/2100
C.UAP6600
D.UAP8100
Answer: A

27.华为 CTI 平台配置中，以下哪个需求会涉及系统配置台的“IVR|参数组”配置：（ ）
A.使用 windows 版本的 IVR，只加载 GSL 格式流程文件
B.使用 windows 版本的 IVR，只加载 VoiceXML 格式流程文件
C.使用 windows 版本 CCIVR，呼叫转接道第三方 IVR
D.以上场景都需要配置“IVR|参数组”
Answer: B

28.假设数据库的 IP 地址为 192.168.10.3，数据库服务名是 uidb，数据库类型是 SQLSERVER，那么配置数据源时“数据库连接串”应配置为：（ ）
A.uidb
B.uidb@192.168.10.3
C.192.168.10.3@uidb
D.sqlserver:192.168.10.3@uidb
Answer: C

29.假设数据库的IP地址为192.168.10.3，数据库客户端设置的服务名是uidb，数据库类型是SQLSERVER，那么配置数据源时“数据库连接串”应配置为：（ ）
A.uidb
B.uidb@192.168.10.3
C.192.168.10.3@uidb
D.jdbc:oracle:thin:@10.76.160.76:1521:ipcc
Answer: A

30.关于 CTI 平台的系统配置中，排队机模块号的配置描述正确的是：（ ）
A.排队机模块号为 CTI 的内部逻辑编号，只要编号唯一即可
B.排队机模块号为 CTI 所连接的排队机的实际模块号，UAP3300 通过 show system information 获取
C.排队机模块号为 CTI-Link 的编号，用于连接排队机
D.以上描述均错误

Answer: B