



国内最专业的思科华为技术论坛

华为题库战报群：103107466

华为最新题库/最新战报发布区：<http://bbs.hh010.com/forum.php?gid=486>

下载官方正版题库、看最新考试战报，请随时关注 鸿鹄论坛

<http://bbs.hh010.com>

思科华为考试报名全国优惠，报名请联系鸿鹄全国区客服

QQ 613523101

QQ 613523103

QQ 613523105

QQ 613523107

QQ 613523108

QQ 613523109

鸿鹄论坛官方淘宝店铺：<http://hh010.taobao.com/>

鸿鹄论坛官方微信公众号：



Exam : H11-831

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



1. 在 U2980 中增加 SIP 中继群时，需要关联以下哪个参数 (B)

- ☐ A. 局向
- ☐ B. 子路由号
- ☐ C. 路由号
- ☐ D. 路由选择码

2. 以下数据库脚本中，哪个脚本需要放到最后一个加载 (D)

- ☐ A. Agent
- ☐ B. 报表
- ☐ C. WAS
- ☐ D. CMS

3. 管理员为了了解坐席在某段时间内的工作效率，需要查询哪张表 (A)

- ☐ A. 话务员话务量报表
- ☐ B. 话务员接续报表
- ☐ C. 话务员操作简要报表
- ☐ D. 话务员操作详细报表

4. 关于 E6000 服务器，以下说法正确的是 ()。 (Multiple Choice) AB

- ☐ A. 管理模块是冗余的
- ☐ B. 风扇和电源冗余，且都支持热拔插
- ☐ C. 采用强制风冷技术，采取从后向前的风道设计
- ☐ D. 支持 Web 界面管理，该功能是有 DM 模块提供的

5. 多少坐席以下，推荐数据库和文件服务器合设 () C

- ☐ A. 100
- ☐ B. 200
- ☐ C. 300
- ☐ D. 500



6. 以下描述的哪些部件需要申请 License ()。 (Multiple Choice) BCEF

- ☐ A. Agent
- ☐ B. U2980
- ☐ C. CMS
- ☐ D. UOA
- ☐ E. eSight
- ☐ F. CTI

7. 关于 IVR 服务相关的描述，正确的是 () (Multiple Choice) D

- ☐ A. IVR 可以实现文件存放操作
- ☐ B. IVR 可以实现后台数据库的信息抓取
- ☐ C. IVR 服务只负责执行 IVR 流程文件，不负责解析
- ☐ D. IVR 流程文件可以是利用业务生成环境 (SCE) 软件定制的 GSL 文件

8. 在使用 GSL 流程文件的情况下，开通普通 IVR 业务涉及的文件有 () (Multiple Choice) ABC

- ☐ A. 语音文件
- ☐ B. 流程文件
- ☐ C. .ini 配置文件
- ☐ D. server.xml 文件
- ☐ E. TTS 和 ASR 文件

9. 分布式呼叫中心，就是支持资源分布式部署的呼叫中心。

其资源分布主要体现在（）（ Multiple Choice ） BDE

- ☐ A. CTI 组件的分布式部署
- ☐ B. 文件服务器的分布式部署
- ☐ C. 数据库服务器的分布式部署
- ☐ D. 坐席的分布式部署
- ☐ E. 统一网关的分布式部署

10. CMS 的实时质检功能不包括（） B

- ☐ A. 监听
- ☐ B. 评分
- ☐ C. 拦截
- ☐ D. 强制示闲

11. 关于 IVR 和 CCIVR 的特性，以下描述正确的是（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. CCIVR 支持加载 .VXML 以及 .GSL 格式的流程文件
- ☐ B. IVR 支持加载 .GSL 格式的流程文件
- ☐ C. IVR 可支持部分以 VXML1.0 标准开发的流程文件
- ☐ D. 当 IVR 已经被某个 VDN 引用，需要修改 IVR 的 IP 地址时，必须先取消引用，再进行修改
- ☐ E. IVR 运行 .VXML 和 .GSL 格式文件时，消耗资源是相同的

12. CTI 平台提供的数据库代理服务器有哪些类型（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. IVR
- ☐ B. Aplogic
- ☐ C. Dtproxy
- ☐ D. GMDb



13. 业务代表的班长是在 Web 配置台的 VDN 配置中的什么地方添加的（）

- ☐ A. VDN 配置 -> 业务代表角色
- ☐ B. VDN 配置 -> 业务代表
- ☐ C. VDN 配置 -> 技能 -> 技能队列
- ☐ D. VDN 配置 -> 班组

14. 当一个自动语音业务包含主流程和二级流程时，如果要使此自动语音业务正常使用，则（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 必须在 VDN 配置中分别配置主流程和二级流程的被叫号码
- ☐ B. 必须在 VDN 配置中配置主流程的被叫号码
- ☐ C. 必须在配置文件中配置主流程和二级流程的流程转接码
- ☐ D. 必须在配置文件中配置二级流程的流程转接码

15. 邮件服务支持哪些功能（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 自动回复
- ☐ B. 自动发送
- ☐ C. 立即回复
- ☐ D. 延迟回复
- ☐ E. 在线留言
- ☐ F. 转发

16. 查询语音报表时，提示 -30001 错误，请问是什么含义（）

- ☐ A. 用户没有查询报表权限
- ☐ B. 输入参数为空值或格式非法
- ☐ C. 时间参数为空值
- ☐ D. 内部错误

17. 客户通过哪个组件以微信，微博，网页等 Internet 形式进入华为联络中心（）

- ☐ A. ICS A
- ☐ B. CTI
- ☐ C. 统一网关
- ☐ D. PSTN

18. 媒体接入层可以支持（）功能。（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 接入网关 ADE
- ☐ B. 外呼管理
- ☐ C. 排队管理
- ☐ D. 媒体资源
- ☐ E. 会话控制

19. 200 坐席 +200IVR 以下（非可靠性）典型场景下，哪些部件需要与数据库合设（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. Aplogic
- ☐ B. IVR ACE
- ☐ C. DCS
- ☐ D. CTI
- ☐ E. Datastation

20. 质检员可以对以下哪种情况下的坐席进行插入操作（）

- ☐ A. 通话态 A
- ☐ B. 休息态
- ☐ C. 签出态
- ☐ D. 空闲态

21. CTI 平台的业务配置数据保存在哪个配置文件中（）

- ☐ A. ICD3Cnfg.dat A
- ☐ B. was.xml
- ☐ C. icdpub.ini
- ☐ D. CTI-Link.ini



鸿鹄论坛
bbs.hh010.com

22. WEB 配置台中，被叫号码和系统接入码之间的关系是（） B

- ☐ A. 被叫号码就是系统接入码
- ☐ B. 被叫号码是系统接入码或者系统接入码 + 后续接入码
- ☐ C. 被叫号码 + 后续接入码就是系统接入码
- ☐ D. 被叫号码 + 系统接入码就是后续接入码

23. 一个路由可以包含多个子路由，不同的路由可能包含相同的子路由（A）

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

24. 以下哪些操作可以在 CMS 系统上完成（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 查看某技能队列的坐席在线数 AB
- ☐ B. 强制签出指定坐席
- ☐ C. 配置电话号码
- ☐ D. 查看话务员报表信息

25. CMS 质检监控服务器是 B/S 结构，通过 IE 浏览器就可以直接使用。（） A

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

26. 关于 .ini 配置文件，描述正确的是（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 由统一网关加载 BCD
- ☐ B. 指定自动语音业务的人下服务信息
- ☐ C. 指定语音文件路径
- ☐ D. 由 IVR 加载 D. 指定主流程的被叫号码

27. PRA 中继使用 E1 对接时， 16 时隙作用为（） B

- ☐ A. 媒体通道
- ☐ B. 信令通道
- ☐ C. 时钟通道
- ☐ D. 话路通道

28. U2980 的 SMU 板固定配置在哪两个槽位（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 9 BC
- ☐ B. 10
- ☐ C. 11
- ☐ D. 12

29. 关于集中式组网描述不正确的是 D

- ☐ A. 中继接入、各个服务器设备集中到一个地方
- ☐ B. 适用于没有分支机构的联络中心
- ☐ C. 无需跨 WLAN 部署，与外部网络隔离，降低网络攻击风险。
- ☐ D. 只能有一个接入码



30. 如果在 WAS 的 VDN 基本信息配置中，选择的 CCS 路由策略是 “参考客户排队时长路由”，则当坐席出现空闲时，以下哪类客户优先得到服务（） C

- ☐ A. 排队等待时间刚超过了其所属级别对应的排队忍耐时长
- ☐ B. 排队等待时间还没有超过其所属级别对应的排队忍耐时长
- ☐ C. 排队等待时间远超过了其所属级别对应的排队忍耐时长
- ☐ D. 排队等待时间最接近其所属级别对应的排队忍耐时长

31. 给业务代表分配具 “不接来话” 的角色后，该业务代表将（） C

- ☐ A. 不被分配任何来话，也无法接听任何电话
- ☐ B. 不被分配任何外部来话，也无法接听任何电话
- ☐ C. 不被分配任何外部来话，但可以接转接来话
- ☐ D. 可以分配外部来话，但无法接听

32. 某地部署了联络中心的本地再生功能，在远端路由平台服务器断连的情况下，本地坐席正在处理的业务会（） A

- ☐ A. 不中断
- ☐ B. 临时中断，快速恢复
- ☐ C. 临时中断，需手动切换至本地统一网关
- ☐ D. 中断

33. PRA 中继对接时， 0 时隙作用（） C

- ☐ A. 媒体通道
- ☐ B. 信令通道
- ☐ C. 时钟通道
- ☐ D. 话路通道

34. 以下哪些是属于 VIR 的资源使用功能 () (Multiple Choice)

- ☐ A. 录音 AB
- ☐ B. 放音
- ☐ C. 发邮件
- ☐ D. 呼叫分配

35. IVR 加载的 .GSL 流程文件是由以下哪个开发工具编译生成的 ()

- ☐ A. delphi B
- ☐ B. SCE
- ☐ C. VC++
- ☐ D. eclipse

36. 在呼叫中心系统中, 被 CCS 作为设备进行管理的 () (Multiple Choice)

- ☐ A. aplogic BDE
- ☐ B. 技能队列
- ☐ C. 技能组
- ☐ D. IVR
- ☐ E. 业务代表

37. 关于上电启动顺序, 以下说法正确的是 () (Multiple Choice) CD

- ☐ A. CMS 和 Agent Server 启动没有先后顺序
- ☐ B. WAS 可以在 Agent Server 之后启动
- ☐ C. DB 和文件服务器启动没有先后顺序
- ☐ D. IVR 可以在 CMS 之后启动

38. 以下哪些部件可以使用 root 启动 () B

- ☐ A. CTI
- ☐ B. BIR
- ☐ C. CMS
- ☐ D. WAS

39. 要在 WAS 配置台配置 CTI 平台信息, 需要实现在哪里配置 CTI 的接口信息 () C

- ☐ A. WAS 配置台的系统配置
- ☐ B. WAS 配置台的 VDN 配置
- ☐ C. WAS 的 assistant 页面
- ☐ D. 直接修改 WAS 的 server.xml 配置文件

40. 执行 ADD RTANA 时, 必须引用以下哪些参数 () (Multiple Choice)

- ☐ A. 局向号 BC
- ☐ B. 路由号
- ☐ C. 路由选择源码
- ☐ D. 子路由号

41. U2900 系列统一网关的 IFM 模块 IP 地址的功能包括 () (Multiple Choice) ABD

- ☐ A. 实现宽带信令 SIP 接入时与 PBX 或 IMS 的信令互通
- ☐ B. 实现通过 SIP 协议与 CC 侧业务平台的信令互通
- ☐ C. 与外置 File Server 互通
- ☐ D. 在分布式组网时, 实现 MGC 和 MRP 之间的承载控制的 H.248 信令连接
- ☐ E. 与 TTS Server 或 ASR Server 互通

42. 业务代表必须具有什么权限, 才能登录 VDN 监控台 () B

- ☐ A. 质检监视
- ☐ B. 监控台
- ☐ C. 配置管理员
- ☐ D. 告警台

43. 如果 Agent 部件需要配置负载均衡，CC 推荐的部署方案中需要部署哪几个软件（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. Apache AC
☐ B. VCS
☐ C. HACS
☐ D. F5

44. 以下属于坐席质检系统是（） D

- ☐ A. Agent Client
☐ B. Agent Management
☐ C. BIR
☐ D. CMS

45. 以下哪些属于统一网关与 CTI 对接时必须配置的内容（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 配置匿名用户号码
☐ B. 配置呼叫中心接入码 BD
☐ C. 配置 IAD 数据
☐ D. 配置 CTILink

46. 支持自动备份的部件有（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. UAP3300 BC
☐ B. U2990/U2980
☐ C. BIR
☐ D. CTI

47. 以下哪个属于 BIR 系统提供的功能（）

- ☐ A. 技能队列配置 C
☐ B. 质检监控
☐ C. 报表查询
☐ D. 坐席帐号配置

48. BIR 报表服务器是 B/S 结构，通过 IE 浏览器就可以直接使用。（）

- ☐ A. TRUE A
☐ B. FALSE

49. Agent Management 同步 VDN 信息不成功，可能原因是（） A

- ☐ A. Agent Management 配置的用于同步 VDN 信息的工号已经登录 Web 配置台
☐ B. 需要先在 CMS 上同步 VDN 信息
☐ C. 需要重启 Agent Management
☐ D. 需要重新登录 Agent Management

50. WAS 配置台的 VDN 配置的基本信息配置中，系统主叫号码的作用是（）

- ☐ A. 无法从上级局获取主叫号码时，则在座席侧显示该主叫号码 B
☐ B. 本虚拟呼叫中心呼出时给被呼方递送的主叫号码
☐ C. 坐席内部求助时给对方送的主叫号码
☐ D. 统一网关将呼叫送入 CTI 的依据

51. 关于 CCS（ Call Center server ）的描述，下面正确的是（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 为多个联络中心提供呼叫网络路由功能 BCD
☐ B. 与统一网关之间传送有关接续控制的事件与指令
☐ C. 属于功能支持层
☐ D. 与客户端之间传送与客户信息相关的信息访问指令



52. 当 CTI 需要支持分层服务，即对不同级别的客户提供不同服务时，以下哪个信息必须配置（）D

- ☐ A. 休息原因码
- ☐ B. 网络共享设备
- ☐ C. 班组
- ☐ D. 客户级别

53. 以下关于 OMU 客户端的描述，错误的是（） C

- ☐ A. 使用 OMU 客户端登录 U2980 前，需要填写 OMU 板的 IP 地址和端口号
- ☐ B. 离线运行客户端可以在没有 OMU 服务端的情况下，查看联机帮助和 MML 命令的帮助信息
- ☐ C. 首次使用 OMU 客户端登录 U2980，打开“对象导航树”可以看到“CDE 网元”和“UAP 网元”，网元编号分别为 0 和 1
- ☐ D. 在 UAP 网元下执行 MML 命令，可以完成如对 U2980 的配置、维护以及故障管理等操作。

54. 关于 U29 网关路由分析的说法描述不正确的是（） D

- ☐ A. 路由分析过程是根据不同的条件来设计路由的使用策略，使话路承载资源达到最合理配置。
- ☐ B. ADD RTANA 配置的路由分析数据会在配置 ADD CNACLD 中被引用
- ☐ C. ADD RTANA 时，如果时间模式选择为“时间索引”，时间索引可以选择为 0，不需要添加
- ☐ D. ADD RTANA 必须指定关联的子路由号。
- ☐ E. 对应每个呼叫字冠，可以关联多条路由选择数据

55. 自动语音业务平台组网中，主要核心部件包含（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. CRM 系统 BDE
- ☐ B. CTI 和 IVR 服务器
- ☐ C. TTS 和 ASR 服务器
- ☐ D. 文件服务器
- ☐ E. 统一网关

56. 网络呼叫中心组网可实现以下哪些功能（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 呼叫在各单点呼叫中心均衡分配 AD
- ☐ B. 分布式坐席
- ☐ C. 系统的容灾保护
- ☐ D. 资源共享

57. U2980 逻辑上由哪些部分组成（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. MGC ADE
- ☐ B. MSU
- ☐ C. MRS
- ☐ D. MRP
- ☐ E. MGW

58. CMS 从哪个网元获取录音信息（） A

- ☐ A. 数据库
- ☐ B. 文件服务器
- ☐ C. CTI 平台
- ☐ D. AgentServer



59. 关于 U2900 系列统一网关的 MSU 单板，以下说法正确的是（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. MSU 单板是媒体资源处理单元，一般 N+1 配置 CD
- ☐ B. 以主备的形式进行工作
- ☐ C. MSU 的承载 IP 地址与外置 File Server、TTS Server 或 ASR Server 互通
- ☐ D. 呼叫过程中放音失败，可能与 MSU 单板有关

60. 多媒体报表包含哪些具体的报表 () (Multiple Choice)

- ☐ A. WEB 话务量报表 CD
- ☐ B. 技能总结报表
- ☐ C. 文字交谈系统话务量报表
- ☐ D. 文字交谈坐席话务量报表

61. CTI 平台的业务配置数据保存在哪里 () B

- ☐ A. UIDB
- ☐ B. 本地配置文件
- ☐ C. 文件服务器配置文件
- ☐ D. 内存中

62. U2980 的拨码转换开关, 从左到右 1~4 位为设备号, 5~7 位为机框号, 第 8 位为奇偶校验位 () B

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

63. 华为 IVR 的基本功能主要有 () (Multiple Choice)

- ☐ A. 呼叫控制 ABD
- ☐ B. 资源使用
- ☐ C. 预测外呼
- ☐ D. 为 IVR 提供开放接口
- ☐ E. 呼叫分发

64. 以下哪种典型场景下推荐部署 U2990 () D

- ☐ A. 200 坐席 +200IVR 以下
- ☐ B. 200 坐席 +200IVR 以下 (高可靠性)
- ☐ C. 200 坐席 +200IVR~500 坐席 +500IVR (高可靠性)
- ☐ D. 500 坐席 +500IVR 以上 (高可靠性)

65. U2980/2990 的单板重启顺序为 () A

- ☐ A. OMU > 备 SMU -> 主 SMU -> CIU/GPU/MSU
- ☐ B. OMU > 主 SMU -> 备 SMU -> CIU/GPU/MSU
- ☐ C. OMU > CIU/GPU/MSU > 备 SMU -> 主 SMU
- ☐ D. OMU > CIU/GPU/MSU > 主 SMU -> 备 SMU



66. CMS 业务中, CMS 与以下网元无关系的是 () D

- ☐ A. CTI 平台
- ☐ B. 数据库
- ☐ C. 文件服务器
- ☐ D. BIR

67. 200 坐席 +200IVR 以下 (非可靠性) 典型场景下, 以下哪个是 CC 推荐的数据库和文件服务器部署方案 () A

- ☐ A. SQL Server 与文件服务器合设, 安装在 Windows 上
- ☐ B. Oracle 与文件服务器合设, 安装在 SUSE 上
- ☐ C. Oracle 与文件服务器合设, 安装在 Windows 上
- ☐ D. Oracle 与文件服务器分设, 安装在 SUSE 上

68. U2980 的 SMU、CIU、PWR 和 FAN 的槽位均是固定配置的 () A

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

69.eSpace 联络中心解决方案中， CTI-link 组件描述错误的是（ ） D

- ☐ A. 排队机和 CTI Server 间的协议转换
- ☐ B. 消息到排队机各模块的分发
- ☐ C. 媒体资源与 CTI Server 通信的桥梁
- ☐ D. 控制网关对呼叫的接续操作

70. 数据库采用哪个命令脚本收集日志信息（ ）（ Multiple Choice ） BD

- ☐ A. MainAst.exe
- ☐ B. p17429069_81_Linux-x86-64.zip
- ☐ C. Linux_VCS_info_collect.sh
- ☐ D. p17429088_81_Generic.zip

71.U29 网关通过什么单板提供会场资源能力（ ） D

- ☐ A. MRS
- ☐ B. MCU
- ☐ C. MRP
- ☐ D. MSU

72.LMT 客户端通过连接（ ）单板管理 U2900 设备。

- ☐ A. SMU
- ☐ B. OMU
- ☐ C. GPU
- ☐ D. GSU

73.eSpace 联络中心解决方案中， 使用 ICDCOMM 通信的组件包括（ ）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. CCS 与 CTIserver
- ☐ B. CTI-link 与 CTIserver
- ☐ C. Aplogic 与 UIDB
- ☐ D. CCS 与 Agent Server
- ☐ E. CCS 与 BIR

74.CC 主推的典型场景分类包含哪些（ ）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 100 坐席 +100IVR 以下
- ☐ B. 200 坐席 +200IVR 以下
- ☐ C. 200 坐席 +200IVR 以下（高可靠性）
- ☐ D. 200 坐席 +200IVR-500 坐席 +500IVR（高可靠性）
- ☐ E. 500 坐席 +500IVR 以上（高可靠性）
- ☐ F. 1000 坐席 +1000IVR 以上（高可靠性）

75. 要实现电话进入坐席时能给主叫播放报工号音，需要配置（ ） A

- ☐ A. VDN 配置中，“技能 | 技能队列的 | 队列参数配置”里的“提示信息参数配置”
- ☐ B. VDN 配置中，“技能 | 技能队列的 | 队列参数配置”里的“排队处理 / 接通率配置”
- ☐ C. VDN 配置中，“业务代表”里的“基本信息参数配置”
- ☐ D. VDN 配置中，“基本信息”里的“提示信息参数配置”

76. 在自动语音业务中，关于 IVR 放音，下列说法正确的有（ ） B

- ☐ A. IVR 服务器执行放音
- ☐ B. 统一网关执行放音
- ☐ C. CTI 服务器执行放音
- ☐ D. IVR 服务器， CTI 服务器和统一网关均可执行放音



77. WAS 系统配置许可管理中查询到的许可中，最大自动呼叫数是指（）B

- ☐ A. 每个 IVR 的 “ 当前活动呼叫 ” 数的最大值
- ☐ B. 所有 IVR 的 “ 当前活动呼叫 ” 总和的最大值
- ☐ C. 每个 IVR 的 “ 最大呼叫处理能力 ” 的最大值
- ☐ D. 所有 IVR 的 “ 最大呼叫处理能力 ” 总和的最大值

78. PG6 是集中式组网或分布式中心节点（带资源）组网时的最简配置（） A

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

79. eSpace 联络中心解决方案中， WAS 提供的用户接口有（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 系统配置 ACD
- ☐ B. 统一网关配置
- ☐ C. NRMS 配置
- ☐ D. VDN 配置
- ☐ E. IVR 配置

80. 以下哪类用户修改了密码会涉及到其他部件对应密码的修改（） B

- ☐ A. CTI 平台操作系统用户（ root ）
- ☐ B. 数据库业务用户（ icd ）
- ☐ C. U2900 的 CDE 客户端操作用户（ admin ）
- ☐ D. BIR 的登录用户（ admin ）

81. 如果在 WAS 的 VDN 配置基本信息配置中，选择了 CCS 路由策略是 “ 无条件按客户级别路由 ” ，
则当坐席出现空闲时，以下哪类客户优先得到服务（假设客户级别 A 高于 B ）（）

- ☐ A. A 类客户中排在队列最前的客户 A
- ☐ B. A 客户中排在队列次前的客户
- ☐ C. B 类客户中排在队列最前的客户
- ☐ D. B 类客户中排在队列次前的客户

82. CCS 路由策略中，针对坐席的 “ 技能队列最佳匹配 ” 是指（）

- ☐ A. 具有越高级别技能的座席越先分配到来话
- ☐ B. 具有越低级别技能的座席越先分配到来话 D
- ☐ C. 具有越多技能数的座席越先分配到来话
- ☐ D. 具有越少技能数的座席越先分配到来话

83. WEB 配置台的系统配置中，默认提供了以下哪些用户权限（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 添加业务代表
- ☐ B. 监控告警 BCD
- ☐ C. 禁止 VDN
- ☐ D. 配置审计
- ☐ E. 添加技能队列

84. 在自动语音业务中，关于 IVR 服务相关文件的存放位置，下列说法正确的有（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. IVR 流程文件的存放位置由 VDN 配置中的配置信息指定 ADE
- ☐ B. IVR 语音文件的存放位置由统一网关中的配置信息来指定
- ☐ C. IVR 服务相关文件必须放在文件服务器中
- ☐ D. IVR 配置文件的存放位置是由 IVR 流程文件中的配置信息指定
- ☐ E. IVR 语音文件的存放位置是由 IVR 配置文件中的配置信息来指定

85. 管理员为了了解坐席在某段时间内的工作情况，需要查询哪张表（） A

- ☐ A. 话务员话务量报表
- ☐ B. 话务员接续报表
- ☐ C. 话务员操作简要报表
- ☐ D. 话务员操作详细报表



鸿鹄论坛

bbs.hh010.com

更多资源请访问鸿鹄论坛：<http://bbs.hh010.com/>

86.CTI 平台提供的 WAS 可配置的数据库源有哪些类型 () (Multiple Choice)

- ☐ A. 内存数据源
- ☐ B. 平台数据源
- ☐ C. 呼叫中心业务数据源
- ☐ D. UIDB 数据源
- ☐ E. 第三方数据源

BCE

87. 质检员可以对以下哪种情况下的坐席进行插入操作 ()

- ☐ A. 通话态
- ☐ B. 休息态
- ☐ C. 签出态
- ☐ D. 空闲态

A

88.Agent Server 的启动用户是 () C

- ☐ A. icd
- ☐ B. gaea
- ☐ C. elpis
- ☐ D. root

89.CTI server 通过以下哪个组件向 IRC (Intelligent Routing Center) 申请路由, 当路由目的地为队列时, 负责给呼叫放音视频信息或将呼叫转到指定的自动流程收集客户信息 () C

- ☐ A. 统一网关
- ☐ B. ACD
- ☐ C. CAS
- ☐ D. CTI Link

90.U2900 统一网关通过哪种协议与 Linux 文件服务器通信 ()

- ☐ A. NFS
- ☐ B. H248
- ☐ C. Samba
- ☐ D. JDBC

A

91.CIU 板的每个 E1 端口都只能配置一条 PRA 链路 () A

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

92. 在 CMS 中对坐席的技能进行了调整, 该坐席重新签入后会恢复原有的技能 A

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

93. 质检员不可以质检的业务代表是 () C

- ☐ A. 普通业务代表
- ☐ B. 班长
- ☐ C. 质检员
- ☐ D. 技术维护人员



94. 在线客服中 Web 客户的操作界面是以下哪个组件提供的 ()

- ☐ A. ICS Gateway
- ☐ B. ICS Client
- ☐ C. WebM
- ☐ D. OBS

B

95. 管理员在 Agent Management 配置坐席账号时, 发现无法选择到工号 108, 而 Web 配置台对应的 VDN 明明可以查询到, 那可能的原因是 () A

- ☐ A. Agent Management 没有同步 VDN 信息
- ☐ B. Web 配置台工号 1 没有退出
- ☐ C. Web 配置台没有关闭
- ☐ D. 需要重新登录 Agent Management

96. 坐席处于什么状态下可以被分配客户来话 ()

- ☐ A. 休息态
- ☐ B. 空闲态
- ☐ C. 忙碌态
- ☐ D. 通话态

B

97. 关于 UIDB 描述错误的是 ()

B

- ☐ A. 支持 Oracle 、 DB2 、 SQL server
- ☐ B. WAS 使用 ICDCOMM 访问数据库
- ☐ C. Aplogic 使用 SQLAPI 访问数据库
- ☐ D. 报表使用 JDBC 访问数据库

98. 以下关于进程工作模式的说法正确的是 () (Multiple Choice)

ABD

- ☐ A. CCU 进程以主备方式工作
- ☐ B. IFM 进程以主备方式工作
- ☐ C. BSG 进程以主备方式工作
- ☐ D. MSU 进程以负荷分担方式工作

99. 申请 U2980 的 License 前, 使用 DSP ESN 命令查看 ESN 信息, 可以查看到 1 条 ESN 信息记录 ()

A

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

100. 以下哪些操作可以在 CMS 系统上完成 () (Multiple Choice)

AB

- ☐ A. 查看某技能队列的坐席在线数
- ☐ B. 强制签出指定坐席
- ☐ C. 配置电话号码
- ☐ D. 查看话务员报表信息

101. 关于 U2900 系列统一网关的 LMT 工具的功能, 以下说法正确的是 () (Multiple Choice) ADE

- ☐ A. 可图形化重启 U2900 的单板
- ☐ B. 可图形化配置 IAD
- ☐ C. 可以用来配置座席工号
- ☐ D. 可以用来升级 U2900
- ☐ E. 可以用来上传 license

102. 以下哪些是 IVR 流程文件可以实现的功能 () (Multiple Choice)

AC

- ☐ A. 语音菜单引导
- ☐ B. 接收用户按键信息
- ☐ C. 生成录音文件
- ☐ D. 指定下一级流程的流程接入码

103. 关于 IVR 和 CCIVR 描述正确的有 () (Multiple Choice)

ABE

- ☐ A. IVR 支持 GSL 流程文件处理
- ☐ B. CCIVR 支持 VoiceXML 文件处理
- ☐ C. IVR 不支持 VoiceXML 文件
- ☐ D. GSL 更标准化
- ☐ E. CCIVR 更开放

104. 技能话务量报表中不包含以下哪些字段 ()

B

- ☐ A. 请求人工数
- ☐ B. 通话数
- ☐ C. 空闲时长
- ☐ D. 通话均长
- ☐ E. 等待均长
- ☐ F. 坐席久不应答数

105.eSpace 联络中心解决方案中，管理层的组件包括（）（ Multiple Choice ）

ACDF

- ☐ A. CMS
- ☐ B. BMP
- ☐ C. eSight
- ☐ D. BIR
- ☐ E. ICS
- ☐ F. Agent Management

106. 支持不同客户服务设备不同、不同队列接入策略不同等是 CTI 的哪个功能（）

D

- ☐ A. 虚拟呼叫中心
- ☐ B. 按键轨迹
- ☐ C. 质检管理
- ☐ D. 分层服务

107. 负责生成呼叫的原始话单的组件是（）

B

- ☐ A. 统一网关
- ☐ B. CTI server
- ☐ C. CMS
- ☐ D. BIR
- ☐ E. CCS

108.BIR 包含哪些基础报表类型（）（ Multiple Choice ）ACEF

- ☐ A. 语音报表
- ☐ B. CTI 系统报表
- ☐ C. 自动外呼报表
- ☐ D. 监控报表
- ☐ E. 质检报表
- ☐ F. 多媒体报表

109.VDN 配置台中配置增加被叫配置时，被叫号码具体是指（）

B

- ☐ A. 系统接入码
- ☐ B. 系统接入码 + 后续接入码
- ☐ C. 用户拨打的被叫以及后续所有按键
- ☐ D. 统一网关配置的呼叫中心字冠

110.Tecal E6000 满配支持几块服务器刀片（）。 C

- ☐ A. 4
- ☐ B. 8
- ☐ C. 10
- ☐ D. 12

111. 以下关于 U2980 槽位分布描述不正确的是（） D

- ☐ A. U2980 机框采用中置背板，采用前后对插的方式
- ☐ B. 前插槽位包括 8 个业务处理单板槽位
- ☐ C. SMU、CIU、PWR 和 FAN 的槽位均固定配置
- ☐ D. 后插槽位共有两个 FAN 槽位

112. 在 U2980 中添加出局字冠时（ ADD CNACLD ），需要关联以下哪一个参数（）

D

- ☐ A. 局向
- ☐ B. 子路由号
- ☐ C. 路由号
- ☐ D. 路由选择码

113. 配置 U2980 对接文件服务器时，会使用 “LST FSCFG”，关于此命令说法正确的是（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 执行此命令，可以看到文件服务器类型是内置还是外置 AC
- ☐ B. 执行此命令，可以看到文件服务器连接状态
- ☐ C. 执行此命令，可以看到文件服务器主用 IP
- ☐ D. 执行此命令，可以看到文件服务器盘符及对应的模块号

114. CTI 组件可以通过以下哪种方式启动（）（ Multiple Choice ） AC

- ☐ A. icd 用户执行 mdscmd
- ☐ B. root 用户执行 mdscmd
- ☐ C. 采用 Main Ast 维护助手
- ☐ D. 采用 CTI 的系统监控台

115. CTI 可以通过哪两种方式收集日志信息（）（ Multiple Choice ） BC

- ☐ A. CTI 的系统监控台
- ☐ B. 通过 MainAst 的 “百宝箱 > 故障信息收集 ” 模块
- ☐ C. 直接从 CTI 日志存放目录中下载
- ☐ D. CTI 的 Web 配置台

116. 当配套的数据库为 Oracle 时， DataStation 推荐与哪台服务器合设（） A

- ☐ A. CTI
- ☐ B. Agent
- ☐ C. CMS
- ☐ D. BIR

117. U2980 集中式组网场景下，添加 PG6 进程组时， CDB 功能类型应该选择 “CDB+RDB” 模式（） A

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

118. VDN 配置中，完成 “ 流程 | 流程 ” 配置后，流程列表的编号数字前面有一个红色的感叹号说明什么（） B

- ☐ A. 该流程未正确配置
- ☐ B. 该流程仅被一个 IVR 加载

119. IVR 加载的 .GSL 流程文件的源文件名后缀是（） B

- ☐ A. .c
- ☐ B. .sce
- ☐ C. .gsl
- ☐ D. .java

120. 质检员可以对以下哪种情况下的坐席进行插入操作（） A

- ☐ A. 通话态
- ☐ B. 休息态
- ☐ C. 签出态
- ☐ D. 空闲态

121. eSpace 联络中心解决方案中排队机支持哪些接口协议（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. SIP ABD
- ☐ B. MRCP
- ☐ C. HTTP
- ☐ D. INTESS
- ☐ E. ICDCOMM

122. VDN 配置中，技能队列排队超时的处理方式有（）（ Multiple Choice ） AD

- ☐ A. 释放
- ☐ B. 挂起
- ☐ C. 播放提示音
- ☐ D. 转接

123. 200 坐席 +200IVR 以下（高可靠性）典型场景下，一共需要几台服务器（不包括 U2980）（） B

- ☐ A. 2
- ☐ B. 5
- ☐ C. 7
- ☐ D. 11

124. 质检员小王在质检过程中发现，新来的坐席小丽没有在自己的监控图中，导致这种状况的可能原因有（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 小丽设置了在线对小王隐身
- ☐ B. 小丽没有被加入对应监控图
- ☐ C. 小王跟小丽间不存在质检关系
- ☐ D. 小丽不在线

125. 对于某些业务来说，需要限制业务代表与用户的谈话时间。当业务代表与用户的谈话时间超过此处设置的值，系统自动释放来话。为实现该功能，需要在什么地方进行配置（）

- ☐ A. Web 配置台的系统配置中 “系统配置 -> VDN”
- ☐ B. Web 配置台的 VDN 配置中 “VDN 配置 -> 业务信息”
- ☐ C. Web 配置台的 VDN 配置中 “VDN 配置 -> 技能 -> 技能队列”
- ☐ D. Web 配置台的 VDN 配置中 “VDN 配置 -> 业务代表”

126. eSpace 联络中心解决方案中，统一网关接入的媒体包括（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 语音
- ☐ B. 社交媒体
- ☐ C. 邮件
- ☐ D. 传真

127. 如果在 WAS 的 VDN 配置基本信息配置中，“呼叫分配方式”选择了“按照来话比呼出技能优先分配”，

当呼叫进来时，以下哪个业务代表能优先分配到该呼叫（）

- ☐ A. 业务代表 A: 拥有呼入技能
- ☐ B. 业务代表 B: 拥有呼出技能
- ☐ C. 业务代表 C: 同时拥有呼入和呼出技能
- ☐ D. 业务代表 D: 拥有不接来话技能的班长

128. 以下哪些是属于 IVR 的资源使用功能（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 录音
- ☐ B. 放音
- ☐ C. 发邮叫
- ☐ D. 呼叫分配

129. 以下哪些不是 WAS 配置台的系统配置中配置的内容（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 文件访问组件
- ☐ B. 许可管理
- ☐ C. 技能队列
- ☐ D. 流程

130. 以下关于 U2900 系统中 UAP 网元进程的描述不正确的是（）

- ☐ A. MSU 进程以负荷分担方式工作
- ☐ B. GPU 板的 CCU 进程不提供窄带信令接入的功能
- ☐ C. BSG 进程以主备方式工作
- ☐ D. 在分布式中心节点不带资源时，不需要配置 CMU 进程

131. 以下关于 Aplogic 和 Dtproxy 描述正确的是 () BC

- ☐ A. Dtproxy 用于访问 UIDB
- ☐ B. 负荷分担方式运行
- ☐ C. 保证数据操作的稳定性
- ☐ D. Aplogic 访问外部系统

132. 关于呼叫中心接入码的配置, 下面描述正确的是 () (Multiple Choice) BC

- ☐ A. 配置普通语音呼叫接入码前, 必须保证接入码已经在统一网关的字冠表中已经配置
- ☐ B. 统一网关字冠表中配置的呼叫中心属性的字冠按照规范也必须在 WAS 侧相应配置
- ☐ C. 系统配置中的接入码必须在 VDN 配置的基本信息中引用
- ☐ D. IVR 转 IVR 呼叫转移用的接入码必须在统一网关字冠表中配置

133. 如果需要查看 VDN 在某段时间内的呼叫量、呼损率报表, 可以通过以下哪个系统查看 () A

- ☐ A. BIR
- ☐ B. CMS
- ☐ C. WAS
- ☐ D. Agent Client

134. 通过 Agent Management 能查看到如下哪些部件的实时状态 () (Multiple Choice) ABE

- ☐ A. Agent Gateway
- ☐ B. ICS Client
- ☐ C. Agent Client
- ☐ D. CMS
- ☐ E. ICS Gateway

135. 在自动语音业务中, 关于盘符映射, 下列说法正确的有 () C

- ☐ A. 统一网关上必须配置 IVR 流程文件存放位置的映射
- ☐ B. 统一网关上必须配置 IVR 配置文件存放位置的映射
- ☐ C. 统一网关上必须配置 IVR 语音文件存放位置的映射
- ☐ D. 统一网关上无需配置盘符映射

136. 以下哪些是 WAS 配置台的系统配置中配置的内容 () (Multiple Choice)

- ☐ A. 业务代表角色
- ☐ B. 客户级别
- ☐ C. 系统接入码
- ☐ D. 数据源

CD

137. 下面哪一种 RAID 类型没有容错机制 () 。 A

- ☐ A. Riad0
- ☐ B. Riad1
- ☐ C. Riad10
- ☐ D. Riad5

138. 以下哪些是 WAS 配置台的 VDN 配置中配置的内容 () (Multiple Choice)

- ☐ A. 业务代表角色
- ☐ B. 客户级别
- ☐ C. 系统接入码
- ☐ D. 数据源

AB

139. WAS 中查询许可信息可以查看到的许可内容不包括 ()

- ☐ A. 最大座席数
- ☐ B. 最大视频座席数
- ☐ C. 最大自动呼叫数
- ☐ D. 统一网关型号

D

140. 质检员监听坐席过程中，客户是可以听到质检员声音的。

B

☐ A. TRUE

☐ B. FALSE

141. CC 的 CTI 侧需要安装数据库客户端，针对 Oracle 类型的客户端哪个描述是正确的（）A

☐ A. 仅支持 32 位客户端

☐ B. 仅支持 64 位客户端

☐ C. 同时支持 32 位和 64 位客户端

☐ D. 都不支持

142. 报表从话单到展示出来的过程是怎样的（）

A

☐ A. CTI-DST-UIDB-BIR

☐ B. CTI-UIDB-DST-BIR

☐ C. CTI-DST-BIR-UIDB

☐ D. CTI-BIR-DST-UIDB

143. 接入码为 1000，VDN 设置的“收号信息路由策略”为“使用匹配被叫+收号信息路由”，

则当用户拨打 10001 进入呼叫，且后续按键为 5 时，则最终呼叫进入的设备应该是（）

☐ A. “1000+5”对应的设备

A

☐ B. “10001+5”对应的设备

☐ C. “1000”对应的设备

☐ D. “10001”对应的设备

144. 普通客户及 VIP 客户进入联络中心时，是通过以下哪个组件把他们区分并转送到对应的后续服务的（）

☐ A. 统一网关

☐ B. CTI

☐ C. ICS

☐ D. CCS

D

145. 以下哪个部件修改密码前，需要手工将密码加密（）

☐ A. CMS

☐ B. U2990/U2980

☐ C. ICS Client

☐ D. Agent Server

A

146. U2980 系列网关中，下列单板哪一个可以处理宽带信令（）

☐ A. SMU

☐ B. MSU

☐ C. GPU

☐ D. GSU

C

147. C31 版本不支持哪个数据库类型（）

☐ A. Oracle

☐ B. SQL Server

☐ C. DB2

☐ D. Informix

D

AB

148. 哪些网元把话单存储到数据库中（）（Multiple Choice）

☐ A. DCS

☐ B. Datastation

☐ C. CTI

☐ D. FS

149. 质检员登陆 CMS 时签入了电话，该电话将在听取录音的时候用到。（）
☐ A. TRUE B
☐ B. FALSE

150. Agent Management 系统主要用于配置信息，比如配置坐席账号。
☐ A. TRUE A
☐ B. FALSE

151. eSpace 联络中心解决方案中， WAS 描述错误的是（）
☐ A. 是 CTI 平台的统一配置界面 B
☐ B. 可以配置统一网关
☐ C. 平台支持安装多个 WAS
☐ D. 使用 Tomcat 服务器

152. 在 CMS 进行历史质检，必须完成下面哪些配置（）（ Multiple Choice ） ACE
☐ A. 同步 VDN
☐ B. 配置时区
☐ C. 配置考评模板
☐ D. 配置业务参数
☐ E. 配置质检关系

153. 下列哪个单板可以作为窄带接入（）
☐ A. GSU D
☐ B. CKU
☐ C. MSU
☐ D. CIU

154. 某台 U2980 的拨码开关由低到高分别是 01001001，则设备号和机框号分别是（） A
☐ A. 1， 2
☐ B. 1， 3
☐ C. 2， 3
☐ D. 1， 4

155. 多少坐席以下，推荐数据库和文件服务器合设（） C
☐ A. 100
☐ B. 200
☐ C. 300
☐ D. 500

156. U2980 的拨码开关中， 5 至 7 位代表什么（）
☐ A. 设备号 A
☐ B. 框号
☐ C. 奇偶校验位
☐ D. 保留位

157. 关于 Agent Management 的功能，以下说法正确的是（）（ Multiple Choice ） BD
☐ A. 可进行质检业务配置
☐ B. 可进行自动外呼服务配置
☐ C. 可进行坐席登录提供服务
☐ D. 可进行坐席接口服务配置

158. 以下关于 U2980 SMU 板的描述，不正确的是（）
☐ A. SMU 单板采用 1+1 热备份保护，支持时钟同步
☐ B. 通过面板的 4 个级联网口进行框间级联的数据交换，最大支持 7 框级联 B
☐ C. 通过面板的 2 个一线式接入网口，可以实现整个系统业务的一线式接入和安全功能
☐ D. 通过背板与业务板进行数据和控制信息的交换，也可以通过背板与备用 SMU 单板进行数据交换

159. 假设 CMS 服务器的 IP 地址为 192.166.1.16，且服务启动正常，CMS 系统可以通过以下 URL 进行访问 https://192.166.1.16:9243/cms。

- ☐ A. TRUE
☐ B. FALSE

B

160. 数据库备份的数据有（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 归档日志
☐ B. 临时文件
☐ C. 控制文件
☐ D. 数据库数据
☐ E. 程序文件
☐ F. 参数文件

ACDF

161. CTI 平台配置中，关于技能队列的描述正确的是（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 每个 VDN 最多可以配置的技能队个数没有限制
☐ B. 每个技能队列必须关联到业务类型
☐ C. 对于不同媒体类型的技能队列可配置的参数不同
☐ D. 一个业务代表可以拥有多个技能队列

BCD

162. 当数据库用户 icd 修改后会涉及哪些部件修改（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. CTI 的平台数据源
☐ B. OBS
☐ C. BIR
☐ D. ICS Gateway
☐ E. WAS
☐ F. IVR

ACD

163. U2980“设备号”的引入主要是为了防止同一个局域网中存在多套 U2980 情况下可能会导致单板 IP 地址冲突的情况（）

- ☐ A. TRUE
☐ B. FALSE

A

164. eSpace 联络中心解决方案中，CCS 的主要功能包括（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 生成原始话单
☐ B. 路由功能
☐ C. 设备管理
☐ D. 负责将呼叫分发到 IVR

BC

165. 下列部署在 U2900 上的进程是负荷分担的工作方式的有（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. BSG
☐ B. CCU
☐ C. CDB
☐ D. IFM

AC

166. CMS 系统可以提供哪些功能（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 坐席实时质检
☐ B. 接听客户来电
☐ C. 录音查询与回放
☐ D. 系统监控
☐ E. VDN 话务量监控
☐ F. 技能队列监控

ACEF

167. CTI 平台组件中，用于监控和管理其他服务器进程的服务进程是（）

- ☐ A. CCS
☐ B. MDS
☐ C. CTISERVER
☐ D. CnfgSrv

B

168. 以下不属于窄带信令的是（）

- ☐ A. R2
- ☐ B. PRA
- ☐ C. SS7
- ☐ D. SIP

D

169. 华为 CTI 平台配置中，配置实技能队列前，哪些数据必须先完成配置（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 客户级别
- ☐ B. 业务类型
- ☐ C. 技能元素
- ☐ D. 业务代表

BC

170. 如果在 WAS 的 VDN 配置基本信息配置中，“呼叫分配方式”选择“技能最佳分配”当呼叫进来时，以下哪个业务代表能优先分配到该呼叫（）

- ☐ A. 业务代表 A：拥有技能 1
- ☐ B. 业务代表 B：拥有技能 1、技能 2
- ☐ C. 业务代表 C：拥有技能 1、技能 2、技能 3
- ☐ D. 业务代表 D：拥有不接来话技能的班长

A

171.CMS 系统角色包括（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. 坐席
- ☐ B. 配置管理员
- ☐ C. 查看员
- ☐ D. 质检员
- ☐ E. 系统管理员

BDE

172. 以下哪个进程是单板管理单元（）

- ☐ A. SMU
- ☐ B. RMU
- ☐ C. IMU
- ☐ D. MSU

IMU

173.CMS 从哪个网元获取录音文件（）

B

- ☐ A. 数据库
- ☐ B. 文件服务器
- ☐ C. CTI 平台
- ☐ D. AgentServer

174.eSpace 联络中心解决方案中，媒体接入层组件包括（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. ICS Gateway
- ☐ B. CTI Server
- ☐ C. 文件服务器
- ☐ D. UAP3300

AD

175.CTI 平台中仅能加载第三方数据源的数据库代理服务器类型是（）

- ☐ A. IVR
- ☐ B. Aplogic
- ☐ C. Dtproxy
- ☐ D. GMDB

C

176. 报表中的 “ 呼损率 ” 指标由下面哪几个可以计算出来 () (Multiple Choice)

- ☐ A. 请求数
- ☐ B. 通话数
- ☐ C. 挂机数
- ☐ D. 放弃数

AB

177. eSpace 联络中心解决方案中， IVR 的主要功能包括 () (Multiple Choice)

- ☐ A. 呼叫控制
- ☐ B. 资源使用
- ☐ C. 预测外呼
- ☐ D. 数据访问

AB

178. 华为私有 CTI 连接协议是 ()

- ☐ A. MRCP
- ☐ B. HCTI
- ☐ C. INTESS
- ☐ D. MML

C

179. 配置 U2980 对接外置文件服务器时， U2980 与文件服务器通信的地址是哪一个 ()

- ☐ A. OMU 地址
- ☐ B. IFM 地址
- ☐ C. MSU Local IP
- ☐ D. MSU Bear IP

C

180. U2980 挂接的文件服务器上需要按照要求创建目录用于存放录音文件和录音文件，以下不属于录音文件目录的是 ()

- ☐ A. ddm
- ☐ B. note
- ☐ C. standard
- ☐ D. tone

A

181. 以下对 OMU 板功能描述不正确的是 ()

- ☐ A. 提供人机接口
- ☐ B. 网管接口等维护管理接口
- ☐ C. 操作维护
- ☐ D. 支持 MTP2 信令处理

D

182. U2980 配置多块 MSU 板，采用负荷分担的工作模式，则 MSU Bear IP 只需要配置一个即可 ()

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

B

183. Agent Client 支持坐席自行设置通话后状态，如自行进入整理态。 ()

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

T

184. CMS 默认的坐席监控列表刷新周期是多长时间 ()

- ☐ A. 1s
- ☐ B. 2s
- ☐ C. 5s
- ☐ D. 10s

B

185. 华为 IVR 解决方案支持的脚本开发工具有（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. Visual C++
- ☐ B. SCE
- ☐ C. CDE
- ☐ D. Delphi

BC

186. 坐席小丽用于登录 Agent Client 系统的账号，是在以下哪个系统中配置的？

- ☐ A. 统一网关
- ☐ B. Agent Management
- ☐ C. WAS
- ☐ D. BIR
- ☐ E. IVR

B

187. 在 eSpace 联络中心解决方案的架构中，媒体接入层包含（）（ Multiple Choice ）

- ☐ A. UAP3300
- ☐ B. Agent Server
- ☐ C. U2990
- ☐ D. CTI-Link
- ☐ E. U2980

ACE

188. 单框 U2980 支持的最大 E1 数量是（）

- ☐ A. 8
- ☐ B. 16
- ☐ C. 32
- ☐ D. 64

C

189. BSG 进程运行于 GPU/SGU 单板上，以主备方式工作（）

- ☐ A. TRUE
- ☐ B. FALSE

B

190. VDN 配置台中配置增加被叫配置时，当“目的设备类型”选择“IVR”时，“目的设备名称”将是（）

- ☐ A. IVR 列表
- ☐ B. 流程列表

B

答案:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	D	A	AB	C	BCEF	CD	ABC	BDE	B
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
BCD	BC	D	BD	ACDF	A	A	ADE	ACE	A
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A	B	T	AB	T	BCD	B	BC	D	C
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
C	A	C	AB	B	BDE	CD	B	C	BC
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
ABD	B	AC	D	BD	BC	C	T	A	B
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
BCD	D	C	D	BDE	AD	ADE	A	AD	CD
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
B	F	ABD	D	A	D	A	T	D	BD
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
D	B	ABD	BCDE	A	B	B	T	ACD	B
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
A	D	BCD	ADE	B	BCE	A	C	C	A
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
T	T	C	B	A	B	B	ABD	T	AB
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
ADE	AC	ABE	B	ACDF	D	B	ACEF	B	C
111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
D	D	AC	AC	BC	A	T	B	B	A
121	122	123	124	125	126	127	128	129	130
ABD	AD	B	BC	C	AD	A	AB	CD	C
131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
BC	BC	A	ABE	C	CD	A	AB	D	F
141	142	143	144	145	146	147	148	149	150
A	A	A	D	A	C	D	AB	F	T
151	152	153	154	155	156	157	158	159	160
B	ACE	D	D	C	A	BD	B	F	ACDF
161	162	163	164	165	166	167	168	169	170
BCD	ACD	T	BC	AC	ACEF	B	D	BC	A
171	172	173	174	175	176	177	178	179	180
BDE	C	B	AD	C	AB	AB	C	C	A
181	182	183	184	185	186	187	188	189	190
D	F	T	B	BC	B	ACE	C	F	B