Contenido

Introducción
Nuevo y información actualizada
Actualización de Linux-a-Linux-Solamente
Escenarios de la instalación y de la actualización
La versión 10.0 UCOS y restaura la actualización
Aumento del tamaño del repositorio
Cambios de la plantilla virtual (OVF) y alineación de la división
Soporte adicional +E.164
Delicadeza de Cisco para UCCX
Marcador saliente
OS cliente y soporte de buscador
Soporte multilínea y de la extensión de la movilidad
Charla Multisession de la red
Mejoras salientes
Retiro de otras características UCCX
Edición del navegador del Cisco Agent Desktop

Introducción

Este documento describe la información adicional sobre algunos de los cambios en la versión 10.5 del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) para aumentar la conciencia de los puntos importantes en cómo se diseña, está instalado, y actualizado un sistema de la versión 10.5 UCCX. La versión 10.5 UCCX fue liberada y contiene recientemente muchas nuevas funciones, arreglos del bug, y mejoras de la utilidad. La información sobre estas nuevas funciones será publicada con la versión 10.5.

> Nota: Para más información, refiera a la discusión de Field Communication de la versión de la versión 10.5 UCCX sobre la comunidad del soporte de Cisco.

Nuevo y información actualizada

Actualización de Linux-a-Linux-Solamente

La versión 10.5 UCCX no soporta las actualizaciones de Windows-a-Linux. Ninguna versión de la versión 7.0(2)ES3 y no se puede actualizar anterior en un solo paso a la versión 10.5 UCCX. Las instalaciones de Windows UCCX se deben primero actualizar a la última actualización del servicio (SU) en la versión 8.5(1) al SU más reciente en la versión 9.0(2) o al SU más reciente en la versión 10.0(1). Usted puede entonces actualizar esa versión a la versión 10.5 UCCX. En julio 10, 2014, las versiones interinas para la actualización de Windows-a-Linux a la versión 10.5 UCCX

son 8.5(1)SU4, 9.0(2)SU1, y 10.0(1)SU1.

Refiera a la guía de la compatibilidad de software y del soporte físico del Cisco Unified Contact Center Express (Cisco unificó CCX) para información de última hora sobre la compatibilidad de la actualización UCCX.

Escenarios de la instalación y de la actualización

Usted puede ser que encuentre este la instalación y actualice los escenarios cuando usted instala o actualiza UCCX.

> Nota: La versión 10.5 UCCX marca para verificar el DNS y un Domain Name se configura en el cluster UCCX antes de que usted actualice. Si el DNS o el Domain Name no se configura, no se permite a las presentaciones del mensaje y le actualizar.

Usted diseña una nueva instalación de la versión 10.5 UCCX y instala UCCX como una máquina virtual (VM) con Cisco-proporcionó a la plantilla abierta del formato de la virtualización (OVF) para la versión 10.5 UCCX basada en las guías de consulta en este documento.

Usted actualiza a UCCX de la versión 8.5(1)SU4, 9.0(2)SU1, o 10.0(1)SU1 que se ejecute en un entorno virtual para liberar 10.5. Siga los procedimientos de actualización de Linux-a-Linux del estándar encontrados en la documentación de la versión 8.5 UCCX para esta actualización. los controles de la PRE-actualización se agregan para permitir las actualizaciones de Linux-a-Linux solamente de estas versiones:

- 8.5(1)SU4 o después el tren 8.5
- 9.0(2)SU1 o después el tren 9.0
- 10.0(1)SU o después el tren 10.0
- Cualquier ES encima de las versiones antedichas

Usted actualiza UCCX de la versión 8.5(1)SU4 o 9.0(2)SU1 que se ejecuten en los servidores físicos para liberar 10.5.

1. Atenúe un sistema 8.5(1)SU4 o 9.0(2)SU1 de la versión a los VM de acuerdo con la virtualización para la documentación del Cisco Unified Contact Center Express para la migración del Media Convergence Server (MCS) al sistema de la Computación unificada (UCS).
2. Actualice un sistema 8.5(1)SU4 o 9.0(2)SU1 de la versión que se ejecute como un VM para liberar 10.5 con los procedimientos de actualización de Linux-a-Linux definidos en la versión 8.5 o UCCX la documentación 9.0.

Usted actualiza UCCX de la versión 7.0(2) para liberar 10.5.

1. Actualice la instalación UCCX para liberar 7.0(2)ES3.
2. Utilice la Herramienta de actualización del producto (PUESTA) para sostener los datos de Windows UCCX sobre un servidor seguro de la empresa FTP (SFTP).
3. Construya un nuevo VM con Cisco-proporcionó a la plantilla (OVF) y instalan la versión 8.5(1)SU4 o 9.0(2)SU2 UCCX.
4. Complete la fase del restore de la actualización de Windows-a-Linux para restablecer los datos de Windows UCCX en la nueva versión 8.5(1)SU4 o 9.0(2)SU2 VM y verificar las

funciones.
5. Actualice la versión virtualizada 8.5(1) o 9.0(2) sistema a la versión 10.5 UCCX con el procedimiento de actualización de Linux-a-Linux encontró en la versión 8.5 o la documentación 9.0.

La versión 10.0 UCOS y restaura la actualización

Versión UCCX 10.5 funcionamientos en la versión unificada 10.0 del sistema operativo de la Colaboración (UCOS). Más viejas versiones del funcionamiento UCCX en las versiones UCOS antes de la versión 10.0. La versión 10.0 UCOS se basa en la versión 6 del Red Hat Enterprise Linux (RHEL), 64-bit e incluye estos elementos:

- Java Development Kit (JDK) Release1.7, actualización 41
- Versión 7.0.41 de Tomcat
- Versión 2.6 de Python
- Versión 11.7 de la base de datos Informix

Como resultado de la migración de la versión 10.0 UCOS en la versión 10.5 UCCX, una actualización de la restauración se requiere para actualizar de una versión de UCCX más viejo que 10.5 a UCCX 10.5. Restaure las actualizaciones requieren las tareas adicionales del tiempo muerto y de la preinstalación. Encuentre las instrucciones y las expectativas cuando usted actualiza a la versión 10.5 UCCX con el proceso de actualización de la restauración en la documentación sobre instalación.

Versión primera también soportada 10.5 del despliegue de la Colaboración de la versión 10.5 UCCX (PCD). Usted puede utilizar PCD para conducir estas operaciones contra un cluster de la versión 10.5 UCCX:

- Nodo único y Alta disponibilidad de las instalaciones
- Linux a Linux y restaura las actualizaciones
- Versiones del switch
- Cambios de la dirección IP y del nombre de host
- Separe los reinicios

Con la migración de UCCX a la versión 10.0 UCOS, usted puede cambiar el nombre de host UCCX más fácilmente. El administrador de clúster (un proceso dentro del UCOS) tiene un mecanismo de la notificación remota que notifique automáticamente otros Nodos en un cluster de un cambio del nombre de host.

Cuando usted cambia el nombre de host en un cluster de gran disponibilidad UCCX (HA), el **uccx del utils del** comando **modifica el remote_hostname** no se requiere. Se recomienda altamente que usted sigue las instrucciones exactas para la modificación del nombre de host. Estas instrucciones se encuentran en la guía de administración UCCX.

UCCX, como parte de la solución unificada de la versión 10.5 de la Colaboración, ahora soporta la dirección del IPv6. El IPv6, en el modo dual o el IPv6 del stack (IPv4/IPv6)) se soporta en UCCX, CUCM, y los Teléfonos IP, pero no se soporta en SocialMiner o MediaSense. Siga las instrucciones para configurar UCCX, CUCM, y los Teléfonos IP para el IPv6 que dirige en los guías del administrador apropiados.

Aumento del tamaño del repositorio

En la versión 10.5 UCCX, la base de datos respository (db_cra_repository) usada para salvar los meta datos sobre los documentos, los prompts, los scripts y las gramáticas, ha aumentado de 10mb a 40mb. Esto permite que los administradores salven un número más grande de scripts, de prompts, de documentos y de gramáticas y que permitan a los clientes que hacen frente a las restricciones del almacenamiento para cargar más lejos estos elementos.

Vea las restricciones UCCX Respository para más información sobre las restricciones respository del tamaño UCCX.

Cambios de la plantilla virtual (OVF) y alineación de la división

Los cambios realizados al UCCX OVF y a la detección de error de alineación de la división hecha en la versión de la versión UCCX 10.0(1) todavía se aplican a la versión 10.5. Para más información sobre estos elementos, vea la PRE-versión Field Communication de la versión 10.0 UCCX.

Soporte adicional +E.164

En la versión 10.0 UCCX, el soporte +E.164 se agrega para muchos elementos de configuración dentro de UCCX que incluya los activadores, los números de Directorio del agente (cuando usted utiliza la delicadeza solamente) y en muchos de los pasos del editor de secuencia de comandos. La versión 10.5 UCCX amplía más lejos el soporte +E.164 e incluye estos elementos:

- Números de directorio de puertos del grupo de Control de llamadas/CTI (DN) y configuración asociada
- Configuraciones avanzadas del punto de ruta del activador/CTI
- Números de teléfono de contacto salientes en las listas de contactos salientes de la campaña

Delicadeza de Cisco para UCCX

El escritorio del agente de la delicadeza en la versión 10.5 UCCX tiene muchas nuevas funciones. Vea estas descripciones de las características:

Marcador saliente

En la versión 10.5 UCCX, la delicadeza se aumenta para apoyar a los tres modos de dialer salientes soportados en la versión 10.5 UCCX e incluye:

- Dirija el avance
- Agente profético
- Agente progresivo

OS cliente y soporte de buscador

En la versión 10.5 UCCX, los clientes de la delicadeza pueden ejecutarse en Windows 8.1 y el Internet Explorer 11.0 puede ser utilizado para acceder el escritorio de la delicadeza. El soporte del cliente OS/browser para la versión 10.5 UCCX es como sigue:

Sistema operativo	Navegador
Windows 8.1	Internet Explorer 11.0 Firefox (versión 24 o posterior)
Windows 7	Internet Explorer 9.0 Internet Explorer 11.0 Firefox (versión 24 o posterior)
Mac OS X	Firefox (versión 24 o posterior)

Soporte multilínea y de la extensión de la movilidad

La delicadeza ahora soporta las líneas de la configuración de varios en los teléfonos del agente cuando UCCX se configura para multilínea. Usted puede configurar una o más líneas secundarias en un teléfono del agente. Sin embargo, el servidor de la delicadeza bloquea cualquier evento recibido del servidor del Integración de telefonía de computadora (CTI) sobre la actividad de la llamada en la línea secundaria de un agente. Estos eventos no se publican a los clientes de la delicadeza, que significa que la información sobre las llamadas manejadas en la línea secundaria de un agente no aparece en el escritorio de la delicadeza.

Por ejemplo: Si el agente A utiliza su línea secundaria para llamar el agente B (en la extensión primaria del agente B), la llamada no aparece en el escritorio del agente a. Porque el agente B recibió la llamada en su extensión primaria, la llamada aparece en el escritorio del agente B. En un despliegue UCCX, la extensión del agente a aparece en el escritorio del agente B en el formato “PrimaryExtension.SecondaryExtension”.

La delicadeza en la versión 10.5 UCCX soporta oficialmente la característica de la movilidad de la extensión. No se requirió ningunos cambios funcionales en la delicadeza para soportar esta característica, no obstante las pruebas en profundidad fueron realizadas para verificar que la movilidad de la extensión es compatible con la delicadeza en UCCX.

Charla Multisession de la red

Las mejoras significativas se han hecho a la característica de la charla de la red UCCX en la versión 10.5 UCCX y SocialMiner 10.5. La charla de la red continúa siendo una característica autorizada bajo paquete superior de la licencia solamente, requiere Cisco SocialMiner para la integración, y muchas de las nuevas características de la charla son aplicables a las implementaciones de la delicadeza solamente.

Las nuevas características de la charla en UCCX 10.5 incluyen:

- **Charla Multisession** - Los administradores pueden ahora determinar el número de las sesiones de la charla (1 - 5) las manijas del agente en un solo rato. El administrador puede también determinar si el agente se ofrece una llamada de voz mientras que en una charla activa con un cliente. Esto felicita el parámetro existente que determina si un agente se ofrece una charla mientras que en una llamada de voz. Esta opción está solamente disponible si la delicadeza es utilizada por el agente de la charla.
- **Mejoras del aparato de la charla (forma de la red)** - el administrador de sistema puede ahora configurar un logotipo URL que se visualice en la forma de la charla y también un mensaje de la espera que se visualice al cliente cuando el cliente inicia una sesión de la charla y la charla

se está ruteando a un agente, al mensaje time-out del unido, y al mensaje de error. Cada uno de estos mensajes es configurable en el constructor del widget dentro de UCCX y implementado vía los cambios a la forma resultante HTML. Esta opción está disponible para la delicadeza y las implementaciones NON-Finess.
- **Respuestas predefinidas** - Dentro de la interfaz de la administración de Cisco UCCX, un administrador puede configurar las respuestas predefinidas disponibles a todos los agentes de la charla. Los agentes pueden entonces escoger rápidamente de la lista de respuestas predefinidas y enviarlas al cliente sobre una sesión activa de la charla. Un máximo de 10 respuestas predefinidas puede ser configurado. Esta opción está solamente disponible cuando la delicadeza es utilizada por el agente de la charla.
- **Agente alias** - Dentro del RmCm - > los recursos que la sección de Cisco unificó la administración CCX, los administradores pueden configurar un agente alias para cada agente. Este alias se utiliza en vez de la identificación del agente cuando un agente charla con un cliente. Esta opción está solamente disponible cuando la delicadeza es utilizada por el agente de la charla.
- **Información viva de los datos** - Los nuevos informes vivos de los datos están disponibles en la versión 10.5 UCCX señalar sobre las estadísticas de la charla de la red. Datos estadísticos de agentes los “de una charla señalan que” y un “informe del resumen de la charla CSQ” está disponible vía los datos vivos. Esta opción está disponible en las implementaciones de la delicadeza y de la NON-delicadeza pero los gadgets vivos de los datos están solamente disponibles para la visión dentro de Cisco unificaron el centro de la inteligencia (CUIC) o en el agente y los Supervisores de escritorio de la delicadeza.

Mejoras salientes

La versión 10.5 UCCX agrega dos nuevos tipos salientes del marcador a los tres tipos salientes existentes del marcador a través de agente-basado y la respuesta de voz interactiva (IVR) - los modos de marcado basados. el predicitve Agente-basado y las campañas progresivas pueden ser utilizados solamente cuando se activa la delicadeza de Cisco.

Modo de marcado	Tipo de marca	Versión disponible
IVR	Progresivo	8.5+
IVR	Profético	8.5+
Agente	Avance	8.0+
Agente	Progresivo	10.5+
Agente	Profético	10.5+

contactos Agente-basados y transferencia proféticos y progresivos del dial de las campañas estos contactos a los agentes reservados basados en el resultado del análisis del progreso de la llamada (CPA) vuelto por el gateway.

las campañas proféticas y progresivas Agente-basadas, con el uso del CPA, detectan automáticamente la Voz viva, contestan a la máquina, SIENTAN el tono y el fax/el modelo llama y puede reaccionar por consiguiente, previene una llamada que se colocará de un dispositivo del agente que dé lugar algo con excepción de la Voz viva.

Estos dos nuevos modos de marcado no utilizan los recursos del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) para poner las llamadas de salida, como lo hace el

avance Agente-basado, y conectan solamente una llamada vía CUCM con un teléfono del agente cuando sea necesario (vive la Voz o se detecta la máquina de la respuesta).

La diferencia entre las campañas proféticas y progresivas Agente-basadas es lo mismo que las campañas proféticas y progresivas IVR-basadas:

- Profético - Utiliza un algoritmo profético para determinar las líneas óptimas por el agente (Agente-basado) o las líneas por el puerto (IVR-basado).
- Progresivo - Utiliza administrativo un valor configurado como las líneas por el agente (Agente-basado) o líneas por el valor del puerto (IVR-basado).

Los administradores tienen la opción, sobre una base de la por-campaña, para definir el tratamiento de las llamadas de salida Agente-basadas a las cuales dé lugar:

- Una llamada contestada por un Contestador automático.
- Un agente previamente reservado que está estando no más disponible manejar el contacto vivo de la Voz (abandono)

En estos dos casos, el administrador puede configurar un activador DN UCCX al cual rutear la llamada o caer la llamada.

las campañas proféticas y progresivas Agente-basadas son autorizadas por una licencia adicional encima de los paquetes superiores de la autorización UCCX. Esta licencia (similar a la licencia saliente IVR introducida en la versión 8.5 UCCX) determina al número máximo de agentes que puedan procesar en paralelo (en el estado el hablar o del trabajo) profético agente-basada y las llamadas del progresista y también el número máximo de puertos usados para las llamadas de salida IVR-basadas (como fue hecho en la versión 8.5 UCCX) y lo transfiere de las campañas proféticas y progresivas Agente-basadas que dan lugar a una transferencia a un script IVR.

En la llamada de salida, el agente tiene la opción para programar un servicio repetido pedido en ese entonces por el cliente (+/- límite de tiempo del servicio repetido). El agente puede también cancelar un servicio repetido programado que se ha programado previamente durante la llamada.

UCCX viven los datos y los informes históricos se han aumentado para señalar sobre las campañas proféticas y progresivas Agente-basadas.

Informes históricos - Agregado para felicitar los informes salientes del avance directo actual del agente, los informes históricos incluyen estos elementos:

- Informe del resumen saliente de la campaña del agente
- Informe saliente del agente CCDR
- Informe por hora de la saliente mitad del agente
- Informe de rendimiento saliente del detalle del agente

Informes vivos de los datos - Incluya las estadísticas sobre todos los tipos salientes Agente-basados (dirija el avance, profético y progresivo):

- Puesto que informe del resumen saliente del equipo del agente de medianoche
- Informe del resumen saliente del equipo del agente medio a corto y largo plazo

Retiro de otras características UCCX

Edición del navegador del Cisco Agent Desktop

La edición del navegador del Cisco Agent Desktop se ha interrumpido y se ha quitado de la versión UCCX 10.5(1).