

# Contenu

[Introduction](#)

[Nouveau et les informations mises à jour](#)

[Mise à jour réservée à la Linux](#)

[Scénarios d'installation et de mise à jour](#)

[La version 10.0 UCOS et régénèrent la mise à jour](#)

[Augmentation de taille de référentiel](#)

[Modifications du modèle \(OVF\) et cadrage virtuels de partition](#)

[Support +E.164 supplémentaire](#)

[Cisco Finesse pour UCCX](#)

[Numéroteur sortant](#)

[SYSTÈME D'EXPLOITATION et prise en charge du navigateur de client](#)

[Support multiligne et d'extension de mobilité](#)

[Conversation à plusieurs sessions de Web](#)

[Améliorations sortantes](#)

[Retraite d'autres caractéristiques UCCX](#)

[Édition navigateur de Cisco Agent Desktop](#)

## Introduction

Ce document décrit des informations supplémentaires au sujet de certains des changements de la version 10.5 du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) afin de soulever la connaissance des points importants sur la façon dont un système de version 10.5 UCCX est conçu, installé, et amélioré. La version 10.5 UCCX a été récemment relâchée et contient beaucoup de de nouveaux caractéristiques, correctifs de bogue, et améliorations d'utilité. Les informations sur ces nouvelles caractéristiques seront éditées avec la version 10.5.

Remarque: Le pour en savoir plus, se rapportent à la discussion de [transmission de champ de version de version 10.5 UCCX](#) sur la Communauté de support de Cisco.

## Nouveau et les informations mises à jour

### Mise à jour réservée à la Linux

La version 10.5 UCCX ne prend en charge pas des mises à jour de Windows-à-Linux. Aucune version de la version 7.0(2)ES3 et plus tôt ne peut être améliorée dans un étape unique à la version 10.5 UCCX. Des installations de Windows UCCX doivent d'abord être mises à jour à la dernière mise à jour de service (SU) sur la version 8.5(1) vers le SU le plus récent sur la version 9.0(2) ou vers le SU le plus récent sur la version 10.0(1). Vous pouvez alors améliorer cette version à la version 10.5 UCCX. À partir de juillet 10, 2014, des versions intermédiaires pour la

mise à jour de Windows-à-Linux à la version 10.5 UCCX sont 8.5(1)SU4, 9.0(2)SU1, et 10.0(1)SU1.

Référez-vous au [guide de compatibilité de logiciel et de matériel de Cisco Unified Contact Center Express \(Cisco Unified CCX\)](#) pour les dernières informations concernant la compatibilité de mise à jour UCCX.

## Scénarios d'installation et de mise à jour

Vous pourriez rencontrer ces l'installation et améliorer des scénarios quand vous installez ou améliorez UCCX.

Remarque: La version 10.5 UCCX vérifie afin de vérifier des DN et un nom de domaine est configuré sur la batterie UCCX avant que vous amélioriez. Si les DN ou le nom de domaine n'est pas configurés, on ne permet pas aux des affichages de message et vous pour améliorer.

Vous concevez une nouvelle installation de version 10.5 UCCX et installez UCCX comme un ordinateur virtuel (VM) avec Cisco-a fourni le modèle ouvert du format de virtualisation (OVF) pour la version 10.5 UCCX basée sur les instructions dans ce document.

Vous améliorez à UCCX de la version 8.5(1)SU4, 9.0(2)SU1, ou 10.0(1)SU1 qui fonctionne dans un environnement virtuel à la version 10.5. Suivez les procédures de mise à niveau standard de Linux-à-Linux situées dans la documentation de version 8.5 UCCX pour cette mise à jour. des contrôles de Pré-mise à jour sont ajoutés afin de permettre des mises à jour de Linux-à-Linux seulement de ces releases :

- 8.5(1)SU4 ou plus tard la série 8.5
- 9.0(2)SU1 ou plus tard la série 9.0
- 10.0(1)SU ou plus tard la série 10.0
- Toute es sur les versions ci-dessus

Vous améliorez UCCX de la version 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU1 qui fonctionnent sur les serveurs physiques à la version 10.5.

1. Atténuez un système 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU1 de release aux VMs conformément à la [virtualisation pour la documentation de Cisco Unified Contact Center Express](#) pour le transfert du serveur de convergence de medias (MCS) à l'Unified Computing System (UCS).
2. Améliorez un système 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU1 de version qui fonctionne comme VM à la version 10.5 avec les procédures de mise à niveau de Linux-à-Linux définies dans la version 8.5 UCCX ou la documentation 9.0.

Vous améliorez UCCX de la version 7.0(2) à la version 10.5.

1. Améliorez l'installation UCCX pour libérer 7.0(2)ES3.
2. Utilisez l'outil de mise à jour d'un produit (MIS) afin de sauvegarder les données de Windows UCCX sur un serveur sécurisé de FTP d'entreprise (SFTP).
3. Construisez une nouvelle VM avec Cisco-a fourni le modèle (OVF) et installe la release 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU2 UCCX.
4. Finissez la phase de restauration de mise à jour de Windows-à-Linux afin de restaurer les

données de Windows UCCX dans la nouvelle VM 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU2 de release et vérifier la fonctionnalité.

5. Améliorez la documentation 8.5(1) ou 9.0(2) virtualisée de version système à la version 10.5 UCCX avec la procédure de mise à niveau de Linux-à-Linux fondent dans la version 8.5 ou 9.0.

## La version 10.0 UCOS et régénèrent la mise à jour

La version 10.5 UCCX fonctionne sur la version 10.0 unifiée du système d'exploitation de Collaboration (UCOS). Des versions plus anciennes d'UCCX fonctionnent sur des versions UCOS avant version 10.0. La version 10.0 UCOS est basée sur la version 6 rouge du Linux d'entreprise de chapeau (RHEL), 64-bit et inclut ces éléments :

- Kit de développement de Javas (JDK) Release1.7, mise à jour 41
- Version 7.0.41 de Tomcat
- Version 2.6 de python
- Version 11.7 de base de données Informix

En raison du transfert de version 10.0 UCOS dans la version 10.5 UCCX, une mise à jour de régénération est exigée afin d'améliorer d'une version d'UCCX plus ancien que la version 10.5 à UCCX 10.5. Régénérez les mises à jour exigent des tâches supplémentaires de temps d'arrêt et de préinstallation. Trouvez les instructions et les attentes quand vous améliorez à la version 10.5 UCCX par le processus de mise à niveau de régénération dans la documentation relative à l'installation.

La version 10.5 UCCX a également pris en charge la version 10.5 principale du déploiement de Collaboration (PCD). Vous pouvez employer PCD afin de conduire ces exécutions contre une batterie de version 10.5 UCCX :

- Noeud simple et installations facilement disponibles
- Le Linux au Linux et régénèrent des mises à jour
- Commutez les versions
- Modifications d'adresse IP et d'adresse Internet
- Divisez les reprises

Avec le transfert d'UCCX à la version 10.0 UCOS, vous pouvez changer le nom d'hôte UCCX plus facilement. Le gestionnaire de batterie (un processus dans l'UCOS) a un mécanisme distant de notification qui informe automatiquement d'autres Noeuds dans une batterie d'une modification d'adresse Internet.

Quand vous changez l'adresse Internet sur une batterie facilement disponible UCCX (ha), l'**uccx d'utilis de commande modifient le remote\_hostname** n'est pas exigé. On le recommande fortement que vous suiviez les instructions précises pour la modification d'adresse Internet. Ces instructions sont trouvées dans le guide d'administration UCCX.

UCCX, en tant qu'élément de la solution unifiée de version 10.5 de Collaboration, prend en charge maintenant l'adressage d'IPv6. L'IPv6, en double mode ou IPv6 de la pile (IPv4/IPv6)) est pris en charge sur UCCX, CUCM, et Téléphones IP, mais n'est pas pris en charge sur SocialMiner ou MediaSense. Suivez les instructions afin de configurer UCCX, CUCM, et Téléphones IP pour l'IPv6 adressant dans les guides de l'administrateur compétents.

## Augmentation de taille de référentiel

Dans la version 10.5 UCCX, la base de données respository (db\_cra\_repository) utilisée afin d'enregistrer des métadonnées au sujet des documents, des demandes, des scripts et des grammaires, a grimpé de 10mb jusqu'à 40mb. Ceci permet à des administrateurs pour enregistrer un plus grand nombre de scripts, de demandes, de documents et de grammaires et pour permettre les clients qui font face à des restrictions de mémoire pour télécharger plus loin ces éléments.

Voir les [restrictions UCCX Respository](#) pour plus d'informations sur des restrictions respository de taille UCCX.

## Modifications du modèle (OVF) et cadrage virtuels de partition

Les changements faits à l'UCCX OVF et à la détection d'erreur de cadrage de partition faite de la release de la version UCCX 10.0(1) appliquent toujours à la release 10.5. Pour plus d'informations sur ces éléments, voyez la [transmission de gisement de Pré-release de version 10.0 UCCX](#).

## Support +E.164 supplémentaire

Dans la version 10.0 UCCX, le support +E.164 est ajouté pour beaucoup d'éléments de configuration dans UCCX qui inclut des déclencheurs, des nombres de répertoire d'agent (quand vous utilisez la finesse seulement) et dans plusieurs des étapes de Script Editor. La version 10.5 UCCX autre étend le support +E.164 et inclut ces éléments :

- Nombres de répertoire de groupe de Contrôle d'appel/port CTI (dn) et configuration associée
- Déclencheur/point de routage CTI de paramètres avancés
- Numéro de téléphone du contact sortant dans les listes des contacts sortantes de campagne

## Cisco Finesse pour UCCX

L'Agent Desktop de finesse dans la version 10.5 UCCX a beaucoup de nouvelles caractéristiques. Voir les ces descriptions des caractéristiques :

### Numéroteur sortant

Dans la version 10.5 UCCX, la finesse est améliorée afin de prendre en charge chacun des trois modes routeur d'appels en partance pris en charge dans la version 10.5 UCCX et inclut :

- Dirigez l'aperçu
- Agent prévisionnel
- Agent progressif

## SYSTÈME D'EXPLOITATION et prise en charge du navigateur de client

Dans la version 10.5 UCCX, les clients de finesse peuvent s'exécuter sur Windows 8.1 et l'Internet

Explorer 11.0 peut être utilisé afin d'accéder à l'appareil de bureau de finesse. Le soutien du client OS/browser de la version 10.5 UCCX est comme suit :

<u>Système d'exploitation</u>	<u>Navigateur</u>
Windows 8.1	Internet Explorer 11.0 Firefox (version 24 ou ultérieures)
Windows 7	Internet Explorer 9.0 Internet Explorer 11.0 Firefox (version 24 ou ultérieures)
Mac OS X	Firefox (version 24 ou ultérieures)

## Support multiligne et d'extension de mobilité

La finesse prend en charge maintenant la configuration des plusieurs lignes aux téléphones d'agent quand UCCX est configuré pour multiligne. Vous pouvez configurer un ou plusieurs lignes secondaires à un téléphone d'agent. Cependant, le serveur de finesse bloque tous les événements reçus du serveur du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) au sujet de l'activité d'appel sur la ligne secondaire d'un agent. Ces événements ne sont pas édités aux clients de finesse, qui signifie que les informations sur des appels traités sur la ligne secondaire d'un agent n'apparaissent pas dans l'appareil de bureau de finesse.

Exemple : Si l'agent A emploie sa ligne secondaire afin d'appeler l'agent B (sur le poste principal d'agent b), l'appel n'apparaît pas sur l'appareil de bureau de l'agent A. Puisque l'agent B a reçu le faire appel à son poste principal, l'appel apparaît sur l'appareil de bureau de l'agent b. Dans un déploiement UCCX, l'extension de l'agent A apparaît sur l'appareil de bureau de l'agent b dans le format « PrimaryExtension.SecondaryExtension ».

La finesse dans la version 10.5 UCCX prend en charge officiellement la fonction Extension Mobility. Aucun changement fonctionnel n'a été exigé de finesse pour prendre en charge cette caractéristique, toutefois l'essai étendu a été réalisé afin de vérifier que la mobilité d'extension est compatible avec la finesse dans UCCX.

## Conversation à plusieurs sessions de Web

Des améliorations significatives ont été faites à la fonction discussion de Web UCCX dans la version 10.5 et le SocialMiner 10.5 UCCX. La conversation de Web continue à être une caractéristique autorisée sous le module de licence premium seulement, exige le Cisco SocialMiner pour l'intégration, et plusieurs des nouvelles fonctions discussion s'appliquent aux déploiements de finesse seulement.

Les nouvelles fonctions discussion dans UCCX 10.5 incluent :

- **Conversation à plusieurs sessions** - Les administrateurs peuvent maintenant déterminer le nombre de sessions de discussion (1 - 5) les traitements d'agent à un seul temps. L'administrateur peut également déterminer si l'agent est offert une communication voix tandis que sur une conversation active avec un client. Ceci complimente le paramètre existant qui détermine si un agent est offert une conversation tandis que sur une communication voix. Cette option est seulement disponible si la finesse est utilisée par l'agent de conversation.
- **Améliorations de widget de conversation (formulaire web)** - L'administrateur système peut

maintenant configurer un URL de logo qui est affiché sur la forme de conversation et également un message d'attente qui est affiché au client quand le client initie une session de discussion et la conversation est conduite à un agent, au message de minuterie de joindre, et au message d'erreur. Chacun de ces messages est configurable dans le builder de widget dans UCCX et mis en application par l'intermédiaire des modifications au formulaire HTML en résultant. Cette option est disponible pour des déploiements de finesse et de non-Finesse.

- **Réponses de prédéfinis** - Dans l'interface de gestion de Cisco UCCX, un administrateur peut configurer des réponses de prédéfinis disponibles à tous les agents de conversation. Les agents peuvent alors rapidement sélectionner de la liste de réponses de prédéfinis et les envoyer au client au-dessus d'une session de discussion active. Un maximum de 10 réponses prédéfinies peut être configuré. Cette option est seulement disponible quand la finesse est utilisée par l'agent de conversation.
- **Agent alias** - Dans le RmCm -> la section de ressources de la gestion de Cisco Unified CCX, des administrateurs peut configurer un agent alias pour chaque agent. Ce pseudonyme est utilisé au lieu de l'ID d'agent quand un agent cause avec un client. Cette option est seulement disponible quand la finesse est utilisée par l'agent de conversation.
- **Enregistrement vivant de données** - Les nouveaux états vivants de données sont disponibles dans la version 10.5 UCCX pour rendre compte des statistiques de conversation de Web. « Un état de statistique de l'agent de conversation » et un « compte rendu succinct de la conversation CSQ » sont disponibles par l'intermédiaire des données vivantes. Cette option est disponible dans des déploiements de finesse et de non-finesse mais les instruments vivants de données sont seulement disponibles pour la vue dans le centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC) ou sur les appareils de bureau d'agent et de superviseur de finesse.

## Améliorations sortantes

La version 10.5 UCCX ajoute deux nouveaux types en partance de numéroteur aux trois types en partance existants de numéroteur à travers des modes basés sur agent basé sur et de la réponse vocale interactive (RVI) de numérotation. Le predicitve agent basé sur et les campagnes progressives peuvent seulement être utilisés quand le Cisco Finesse est lancé.

Mode de numérotation	Type de composition	Libérez disponible
RVI	Progressif	8.5+
RVI	Prévisionnel	8.5+
Agent	Aperçu	8.0+
Agent	Progressif	10.5+
Agent	Prévisionnel	10.5+

Les campagnes prévisionnelles et progressives agent basé sur composent des contacts et transfèrent ces contacts vers les agents réservés basés sur le résultat d'analyse de progression de l'appel (CPA) retourné par la passerelle.

Les campagnes prévisionnelles et progressives agent basé sur, avec l'utilisation de CPA, détectent automatiquement la Voix vivante, répondent à l'ordinateur, REPOSENT la tonalité et la télécopie/modèle appelle et peut réagir en conséquence, empêche un appel à placer d'un périphérique d'agent qui a comme conséquence quelque chose autre que la Voix vivante.

Ces deux nouveaux modes de numérotation n'emploient pas des ressources en Cisco Unified

Communications Manager (CUCM) afin de placer des appels sortants, comme le fait l'aperçu agent basé sur, et connectent seulement un appel par l'intermédiaire de CUCM à un téléphone d'agent si nécessaire (vivent la Voix ou l'ordinateur de réponse est détecté).

La différence entre les campagnes prévisionnelles et progressives agent basé sur est identique que des campagnes prévisionnelles et progressives basées sur RVI :

- Prévisionnel - Emploie un algorithme prévisionnel afin de déterminer les lignes optimales par agent (agent basé sur) ou des lignes par port (basé sur RVI).
- Progressif - Utilise une valeur administrativement configurée en tant que les lignes par agent (agent basé sur) ou lignes par valeur (basée sur RVI) de port.

Les administrateurs ont l'option, sur une base de par-campagne, de définir le traitement des appels sortants agent basé sur comme conséquence lesquels ayez :

- Un appel répondu par un répondeur.
- Un agent précédemment réservé qui n'est plus disponible pour manipuler le contact vivant de Voix (l'abandon)

Dans des ces deux cas, l'administrateur peut configurer un DN de déclencheur UCCX auquel pour conduire l'appel ou pour relâcher l'appel.

Des campagnes prévisionnelles et progressives agent basé sur sont autorisées par une licence supplémentaire sur les modules de la meilleure qualité d'autorisation UCCX. Ce permis (semblable au permis en partance RVI introduit dans la version 8.5 UCCX) détermine le nombre maximal d'agents qui peuvent simultanément traiter (en parlant ou état Travail) prévisionnel agent basé sur et les appels de progressif et également le nombre maximal de ports utilisés pour des appels sortants basés sur RVI (comme a été fait dans la version 8.5 UCCX) et le transfère à partir des campagnes prévisionnelles et progressives agent basé sur qui ont comme conséquence un transfert à un script IVR.

Dans l'appel sortant, l'agent a l'option de programmer un rappel alors demandé par le client (+/- délai de rappel). L'agent peut également annuler un rappel programmé qui a été programmé précédemment pendant l'appel.

UCCX vivent des données et des états historiques ont été améliorés pour rendre compte des campagnes prévisionnelles et progressives agent basé sur.

**États historiques** - Ajouté pour complimenter des états sortants d'aperçu direct en cours d'agent, les états historiques incluent ces éléments :

- Compte rendu succinct de campagne sortante d'agent
- État sortant de l'agent CCDR
- État de toutes les demi-heures sortant d'agent
- État de représentation sortant de rapport détaillé Agent

**États vivants de données** - Incluez les statistiques sur tous les types sortants agent basé sur (dirigez l'aperçu, prévisionnel et progressif) :

- Puisque compte rendu succinct d'équipe sortante de minuit d'agent
- Compte rendu succinct d'équipe sortante moyenne à court et à long terme d'agent

## Retraite d'autres caractéristiques UCCX

## Édition navigateur de Cisco Agent Desktop

L'édition de navigateur de Cisco Agent Desktop a été discontinuée et retirée de la release UCCX 10.5(1).