

Содержание

[Введение](#)

[Новый и обновленные данные](#)

[Обновление Linux-to-Linux-Only](#)

[Установка и сценарии обновления](#)

[Выпуск 10.0 UCOS и обновление обновления](#)

[Увеличение размера репозитория](#)

[Виртуальный шаблон \(OVF\) изменения и выравнивание разделения](#)

[Дополнительная поддержка +E.164](#)

[Изыщество Cisco для UCCX](#)

[Исходящий номеронабиратель](#)

[Клиентская операционная система и поддержка обозревателя](#)

[Мультилиния и поддержка функции Extension Mobility](#)

[Многосеансный веб-чат](#)

[Исходящие усовершенствования](#)

[Пенсия других функций UCCX](#)

[Выпуск браузера Cisco Agent Desktop](#)

Введение

Этот документ описывает дополнительные сведения о некоторых изменениях в Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Выпуск 10.5 для повышения осведомленности о важных моментах о том, как система Выпуска 10.5 UCCX разработана, установила и обновила. Выпуск 10.5 UCCX был недавно освобожден и содержит много новых характеристик, исправлений ошибки и улучшений удобства обслуживания. Информация об этих новых характеристиках будет опубликована с Выпуском 10.5.

Примечание: Для получения дополнительной информации обратитесь к [Полевому](#) обсуждению [Связи Выпуска Версии 10.5 UCCX](#) Сообщества Cisco Support.

Новый и обновленные данные

Обновление Linux-to-Linux-Only

Выпуск 10.5 UCCX не поддерживает обновления Windows к Linux. Любой выпуск от Выпуска 7.0 (2) ES3 и ранее не может быть обновлен в одном шаге к Выпуску 10.5 UCCX. Установки Windows UCCX должны сначала быть обновлены к последнему сервисному обновлению (SU) на Выпуске 8.5 (1) к новому SU на Выпуске 9.0 (2) или к новому SU на Выпуске 10.0 (1). Можно тогда обновить тот выпуск к Выпуску 10.5 UCCX. С 10 июля 2014, промежуточные релизы для обновления Windows к Linux к Выпуску 10.5 UCCX 8.5 (1) SU4,

9.0 (2) SU1, и 10.0 (1) SU1.

См. [Cisco Unified Contact Center Express \(Cisco Унифицированный ССХ\) Программное и аппаратное обеспечение Руководство Compatability](#) для последней информации о UCCX обновляют совместимость.

Установка и сценарии обновления

Когда вы устанавливаете или обновляете UCCX, вы могли бы встретиться с ними установка и обновить сценарии.

Примечание: Проверки Выпуска 10.5 UCCX для проверки DNS и доменного имени настроены на кластере UCCX перед обновлением. Если DNS или доменное имя не настроены, индикаторы сообщения, и нельзя обновить.

Вы разрабатываете новую установку Выпуска 10.5 UCCX и устанавливаете UCCX как виртуальную машину (VM) с предоставленным Cisco шаблоном Открытого формата виртуализации (OVF) для Выпуска 10.5 UCCX на основе рекомендаций в этом документе.

Вы обновляете к UCCX от Выпуска 8.5 (1) SU4, 9.0 (2) SU1, или 10.0 (1) SU1, который выполняется в виртуальной среде к Выпуску 10.5. Придерживайтесь стандартных процедур обновления от Linux к Linux, расположенных в документации Выпуска 8.5 UCCX для этого обновления. Проверки предобновления добавлены, чтобы позволить, что от Linux к Linux обновляет только от этих версий:

- 8.5 (1) SU4 или позже эти 8.5 серий
- 9.0 (2) SU1 или позже эти 9.0 серий
- 10.0 (1) SU или позже эти 10.0 серий
- Любой ES поверх вышеупомянутых версий

Вы обновляете UCCX от Выпуска 8.5 (1) SU4 или 9.0 (2) SU1, который работает на физических серверах к Выпуску 10.5.

1. Смягчите систему Выпуска 8.5 (1) SU4 или 9.0 (2) SU1 к VM, как выделено в [Виртуализации для документации Cisco Unified Contact Center Express](#) для миграции от Сервера медиа-конвергенции (MCS) до системы Unified Computing System (UCS).
2. Обновите систему Выпуска 8.5 (1) SU4 или 9.0 (2) SU1, которая выполняется как VM к Выпуску 10.5 с процедурами обновления от Linux к Linux, определенными в документации Выпуска 8.5 или 9.0 UCCX.

Вы обновляете UCCX от Выпуска 7.0 (2) до Выпуска 10.5.

1. Обновите установку UCCX к Выпуску 7.0 (2) ES3.
2. Используйте Средство обновления продукта (PUT) для выполнения резервное копирование данных Windows UCCX на предприятии безопасный FTP (SFTP) сервер.
3. Создайте новый VM с предоставленным Cisco (OVF) шаблон и установите Выпуск 8.5 (1) SU4 или 9.0 (2) SU2 UCCX.
4. Завершите фазу восстановления обновления Windows к Linux, чтобы восстановить данные Windows UCCX в новый VM Выпуска 8.5 (1) SU4 или 9.0 (2) SU2 и проверить функциональность.

5. Обновите виртуализированную систему Выпуска 8.5 (1) или 9.0 (2) к Выпуску 10.5 UCCX с процедурой обновления от Linux к Linux, найденной в документации Выпуска 8.5 или 9.0.

Выпуск 10.0 UCOS и обновление обновления

Выпуск 10.5 UCCX работает на Выпуске 10.0 Унифицированной операционной системы совместной работы (UCOS). Более старые версии UCCX работают на версиях UCOS перед Выпуском 10.0. Выпуск 10.0 UCOS основывается на Red Hat Enterprise Linux (RHEL) Выпуск 6, 64-разрядный, и включает эти элементы:

- Java Development Kit (JDK) Release 1.7, обновите 41
- Выпуск 7.0.41 Tomcat
- Выпуск 2.6 Python
- Выпуск 11.7 базы данных Informix

В результате миграции Выпуска 10.0 UCOS в Выпуске 10.5 UCCX Обновление Обновления требуется для обновления от версии UCCX, более старого, чем Выпуск 10.5 к UCCX 10.5. Обновления обновления требуют дополнительного времени простоя и задач перед установкой. Найдите инструкции и ожидания, когда вы обновите к Выпуску 10.5 UCCX через Процесс обновления Обновления в установочной документации.

Выпуск 10.5 UCCX также поддержал Выпуск 10.5 Главных развертываний совместной работы (PCD). Можно использовать PCD для проведения этих операций против кластера Выпуска 10.5 UCCX:

- Один узел и высоконадежные установки
- Linux к обновлениям Linux и обновления
- Версии коммутатора
- IP-адрес и изменения имени хоста
- Разъедините перезапуски

С миграцией UCCX к Выпуску 10.0 UCOS можно изменить имя хоста UCCX более легко. У Менеджера кластера (процесс в UCOS) есть удаленный механизм уведомления, который автоматически уведомляет другие узлы в кластере изменения имени хоста.

То, когда вы изменяете имя хоста на кластере высокой доступности (HA) UCCX, `utils` команды **uccx модифицируют `remote_hostname`**, не требуется. Это настоятельно рекомендовано это, вы следуете точным инструкциям для модификации имени хоста. Эти инструкции найдены в Руководстве по администрированию UCCX.

UCCX, как часть Унифицированного решения для Выпуска 10.5 Совместной работы, теперь адресация IPv6 поддержек. IPv6, или в Двойном стеке (IPv4/IPv6) режим или в IPv6), поддерживается на UCCX, CUCM и IP-телефонах, но не поддерживается на SocialMiner или MediaSense. Следуйте инструкциям для настройки UCCX, CUCM и IP-телефонов для адресации IPv6 в соответствующих Руководствах администратора.

Увеличение размера репозитория

В Выпуске 10.5 UCCX, `respository` база данных (`db_cra_repository`) используемый для хранения метаданных о документах, приглашения, сценарии и грамматики, увеличились с

10 МБ до 40 МБ. Это позволяет администраторам хранить большее число сценариев, приглашений, документов и грамматик и позволять клиентам, которые сталкиваются с ограничениями хранилища для дальнейшей загрузки этих элементов.

См. [UCCX Respository Ограничения](#) для получения дополнительной информации о UCCX respository ограничения размера.

Виртуальный шаблон (OVF) изменения и выравнивание разделения

Изменения, внесенные в UCCX OVF и обнаружение ошибки выравнивания разделения, сделанное в выпуске Выпуска 10.0 (1) UCCX все еще, применяются к этим 10.5 Выпускам. Для получения дополнительной информации об этих элементах посмотрите [Полевую Связь Предварительного релиза Версии UCCX 10.0](#).

Дополнительная поддержка +E.164

В Выпуске 10.0, +E.164 UCCX поддержка добавлена для многих элементов конфигурации в UCCX, который включает Триггеры, Номера Каталога Agent (когда вы используете только Изящество), и во многих шагах Редактора сценариев. Выпуск 10.5 UCCX далее расширяет поддержку +E.164 и включает эти элементы:

- Call Control Group / Номера каталога порта CTI (DN) и привязанная конфигурация
- Триггер / Расширенные настройки точки маршрута CTI
- Исходящие номера контактного телефона в Исходящих Списках контактов Кампании

Изящество Cisco для UCCX

Рабочее место агента изящества в Выпуске 10.5 UCCX имеет много новых характеристик. См. эти описания функций:

Исходящий номеронабиратель

В Выпуске 10.5 UCCX улучшено Изящество, чтобы поддержать все три Исходящих Режима номеронабирателя, поддерживаемые в Выпуске 10.5 UCCX, и включает:

- Прямой предварительный просмотр
- Прогнозирующий агент
- Прогрессивный агент

Клиентская операционная система и поддержка обозревателя

В Выпуске 10.5 UCCX клиенты Изящества могут работать на Windows 8.1, и Internet Explorer 11.0 может использоваться для доступа к рабочему столу Изящества. Клиентская операционная система / поддержка обозревателя для Выпуска 10.5 UCCX следующие:

ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА	Браузер
Windows 8.1	Internet Explorer 11.0

	Firefox (Версия 24 или позже)
Windows 7	Internet Explorer 9.0 Internet Explorer 11.0 Firefox (Версия 24 или позже)
Mac OS X	Firefox (Версия 24 или позже)

Мультилиния и поддержка функции Extension Mobility

Когда UCCX настроен для мультилинии, изящество теперь поддерживает линии конфигурации нескольких кодов на телефонах агента. Можно настроить одну или более вторичных линий на телефоне агента. Однако сервер Изящества блокирует любые события, полученные от сервера Интеграции компьютерной телефонии (CTI) об операции вызова на вторичной линии агента. Эти события не опубликованы в клиентах Изящества, что означает, что информация о вызовах, обрабатываемых на вторичной линии агента, не появляется в рабочем столе Изящества.

Пример: Если Агент использование его вторичная линия, чтобы к агенту вызовов В (на первичном расширении Агента Б), вызов не появляется на рабочем столе Агента А. Поскольку Агент Б получил запрос к его первичному расширению, вызов действительно появляется на рабочем столе Агента Б. В развертываниях UCCX расширение Агента А появляется на рабочем столе Агента Б в формате 'PrimaryExtension. SecondaryExtension'.

Изящество в Выпуске 10.5 UCCX официально поддерживает функцию Функции Extension Mobility. Никакие функциональные изменения не требовались в Изяществе поддерживать эту функцию, однако тщательное тестирование было выполнено, чтобы проверить, что функция Extension Mobility совместима с Изяществом в UCCX.

Многосеансный веб-чат

Значительные усовершенствования были сделаны к веб-функции Чата UCCX в Выпуске 10.5 UCCX и SocialMiner 10.5. Веб-Чат продолжает быть функцией, лицензируемой под Premium пакетом лицензий только, требует Cisco SocialMiner для интеграции, и многие новые функции чата применимы для Ухищрения развертываний только.

Новые функции чата в UCCX 10.5 включают:

- **Многосеансный Чат** - Администраторы могут теперь определить количество разговоров (1 - 5) маркеры агента в одиночное время. Администратор может также определить, нужно ли агенту предложить голосовой вызов в то время как на активном чате с клиентом. Это хвалит существующий параметр, который определяет, предлагают ли агенту чат в то время как на голосовом вызове. Если Изящество используется агентом чата, эта опция только доступна.
- **Виджет чата (Веб-форма) Усовершенствования** - системный администратор может теперь настроить URL логотипа, который отображен на форме чата и также сообщении ожидания, которое отображено клиенту, когда клиент иницирует разговор, и чат маршрутизируется агенту, сообщению таймаута соединения и сообщению об ошибках. Каждое из этих сообщений конфигурируемо в разработчике виджета в UCCX и внедренное через изменения к получающейся HTML-форме. Эта опция доступна для

развертываний неизящества и Изыщества.

- **Предопределенные Ответы** - В Cisco Интерфейс администрирования UCSX, администратор может настроить предопределенные ответы, доступные всем агентам чата. Агенты могут тогда быстро выбрать из списка предопределенных ответов и передать их клиенту по активному разговору. Максимум 10 предустановленных ответов может быть настроен. Когда Изыщество используется агентом чата, эта опция только доступна.
- **Псевдоним агента** - В RmCm-> раздел Ресурсов Администрирования Cisco Unified CCX Cisco, администраторы могут настроить псевдоним агента для каждого агента. Когда агент обсуждает с клиентом, этот псевдоним используется вместо идентификатора агента. Когда Изыщество используется агентом чата, эта опция только доступна.
- **Оперативное Создание отчетов Данных** - Новые Оперативные отчёты о Данных доступны в Выпуске 10.5 UCSX для создания отчетов относительно веб-статистики Чата. 'Статистический отчет Агента Чата' и 'Сводный отчет CSQ Чата' доступны через Оперативные Данные. Эта опция доступна в Изыществе и развертываниях неизящества, но Оперативные гаджеты Данных только доступны для представления в Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) или на Агенте Изыщества и Supervisor Desktop.

Исходящие усовершенствования

Выпуск 10.5 UCSX добавляет два новых исходящих типа номеронабирателя к существующим трем исходящим типам номеронабирателя через основанный на агенте и Интерактивный голосовой ответ (IVR) - основанные режимы дозвона. Когда Изыщество Cisco активировано, основанный на агенте predicitive и прогрессивные кампании могут только использоваться.

Режим дозвона	Набор номера типа	Доступный выпуск
IVR	Прогрессивный	8.5 +
IVR	Прогнозирующий	8.5 +
Agent	Предварительный просмотр	8.0 +
Agent	Прогрессивный	10.5 +
Agent	Прогнозирующий	10.5 +

Основанные на агенте прогнозирующие и прогрессивные кампании набирают контакты и передачу эти контакты сдержанным агентам на основе результата анализа установления исходящего соединения (CPA), возвращенного шлюзом.

Основанные на агенте прогнозирующие и прогрессивные кампании, с использованием CPA, автоматически обнаруживают оперативный голос, машину ответа, НАХОДЯТСЯ тон и вызовы факса/модели и могут реагировать соответственно, предотвращает вызов, который будет размещен от агентского устройства, которое приводит к чему-то другому, чем оперативный голос.

Эти два новых режима набора не используют ресурсы Cisco Unified Communications Manager (CUCM) для размещения исходящих вызовов, как Основанный на агенте предварительный просмотр делает, и только подключает вызов через CUCM к телефону агента, когда необходимый (оперативная машина голоса или ответа обнаружена).

Различие между Основанными на агенте прогнозирующими и прогрессивными кампаниями совпадает с основанными на IVR прогнозирующими и прогрессивными кампаниями:

- Прогнозирующий - Использует алгоритм прогноза для определения оптимальных Линий На (Основанного на агенте) Агента или Линий На (основанный на IVR) порт.
- Прогрессивный - Использует административно установленное значение как Линии На (Основанного на агенте) Агента или Линии На порт (основанное на IVR) значение.

У администраторов есть опция, на основе на кампанию, для определения обработки Основанных на агенте исходящих вызовов, которые приводят к:

- Звонок, который отвечает автоответчик.
- Ранее Сдержанный агент, который больше не доступен для обработки оперативной радиотелефонной связи (отказ)

В этих двух случаях администратор может настроить Триггерный DN UCCX, к которому можно направить вызов или отбрасывать вызов.

Основанные на агенте прогнозирующие и прогрессивные кампании лицензируются дополнительной лицензией поверх UCCX, Premium лицензирующего пакеты. Эта лицензия (подобный Исходящей Лицензии IVR, представленной в Выпуске 8.5 UCCX), определяет максимальное число агентов, которые могут одновременно обработать (в Разговоре или Работать, состояние) основанные на агенте прогнозирующие и прогрессивные вызовы и также максимальное число портов, используемых для основанных на IVR исходящих вызовов (как, был сделан в Выпуске 8.5 UCCX), и передачи от Основанных на агенте прогнозирующих и прогрессивных кампаний, которые приводят к передаче в сценарий IVR.

В исходящем вызове у агента есть опция для планирования обратного вызова, в то время, когда запросил клиент (+/-временной предел обратного вызова). Агент может также отменить запланированный обратный вызов, который планировался ранее во время вызова.

UCCX Оперативные Данные и Отчеты предыстории были улучшены для создания отчетов относительно Основанных на агенте прогнозирующих и прогрессивных кампаний.

Отчеты предыстории - Добавленный для похвалы текущему Агенту прямой Предварительный просмотр Исходящие Отчёты Отчеты предыстории включают эти элементы:

- Агент исходящий сводный отчет кампании
- Агент исходящий отчёт о CCDR
- Агент исходящий почасовой отчёт
- Исходящий подробный отчет по производительности агента

Оперативные Отчеты о Данных - Включают в себя статистику по всем Основанным на агенте Исходящим типам (прямой Предварительный просмотр, Прогнозирующий и Прогрессивный):

- Начиная с полуночного агента исходящий сводный отчет команды
- Краткосрочный и долгосрочный средний агент исходящий сводный отчет команды

Пенсия других функций UCCX

Выпуск браузера Cisco Agent Desktop

Выпуск Браузера Cisco Agent Desktop был прекращен и удален из UCCX 10.5 (1) выпуск.