

Versión 10.0 Prerelease Field Communication UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[Instalación virtual solamente y cambios de la plantilla virtual](#)

[Actualización de Linux-a-Linux solamente](#)

[Escenarios de la instalación y de la actualización](#)

[Cambios de la plantilla virtual \(OVF\)](#)

[Alineación de la división](#)

[CUIIC como el estándar y el único cliente de la información](#)

[Motor Keystore UCCX](#)

[Cisco Agent Desktop \(CAD\) o delicadeza de Cisco](#)

[Retiro de otras características UCCX](#)

[Despliegue del padre/del niño](#)

[Soporte CTS 500](#)

Introducción

La versión 10.0 del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) debe ser liberado pronto. La versión 10.0 UCCX contendrá muchas nuevas funciones, arreglos del bug, y mejoras de la utilidad. La información sobre todas estas nuevas funciones será documentada en los documentos del diseño de red (SRND) y de los Release Note de la referencia de la solución (RN) publicados con la versión.

Este documento proporciona un pequeño anticipo de algunos de los cambios en la versión 10.0 UCCX para aumentar la conciencia de los puntos importantes en cómo se diseña, está instalado, y actualizado un sistema UCCX 10.0.

Para más información, refiera a la discusión de [Prerelease Field Communication de la versión 10.0 UCCX](#) sobre la comunidad del soporte de Cisco.

Instalación virtual solamente y cambios de la plantilla virtual

En las versiones UCCX 9.0(2), 8.5(1), y 8.0(2), UCCX se podría instalar en un servidor de convergencia de los medios físicos (MCS) o los servidores MCS-equivalentes. En la versión 10.0 UCCX, **solamente** se soportan las implementaciones virtualizadas.

La versión 10.0 UCCX no instalará en el hardware del servidor físico sin la virtualización (metal descubierto), y una versión anterior de UCCX no se puede actualizar a la versión 10.0 si continúa

ejecutándose en los servidores físicos. Refiera a estos documentos para información de última hora sobre la virtualización UCCX:

- [Virtualización para el Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Virtualización para CCX unificado](#)

Actualización de Linux-a-Linux solamente

La versión 10.0 UCCX no soporta las actualizaciones de Windows-a-Linux. Esto significa que ninguna versión UCCX de la versión 7.0(2)ES3 y anterior no se puede actualizar en un solo paso a la versión 10.0 UCCX. Las instalaciones de Windows UCCX se deben primero actualizar a la última actualización del servicio (SU) en la versión 8.5(1), o al último SU en la versión 9.0(2). Entonces, esa versión se puede actualizar a UCCX Version10.0. En noviembre 15, 2013, las versiones interinas para Windows a la actualización de Linux a UCCX 10.0 eran 8.5(1)SU4 y 9.0(2)SU1.

Refiera al [software del Cisco Unified Contact Center Express \(Cisco unificó CCX\) y a la guía de la compatibilidad del hardware](#) para información de última hora sobre la compatibilidad de la actualización UCCX.

Escenarios de la instalación y de la actualización

Esta sección describe algunos escenarios de la instalación y de la actualización que usted puede ser que encuentre.

- Usted diseña una nueva instalación de la versión 10.0 UCCX. Instale UCCX como una máquina virtual (VM) con Cisco-proporcionó a la plantilla abierta del formato de la virtualización (OVF) para UCCX 10.0 basado en las guías de consulta en el link en la sección anterior.
- Usted actualiza UCCX de la versión 8.5(1)SU4 que se ejecuta en un entorno virtual a la versión 10.0. Siga los procedimientos de actualización de Linux-a-Linux del estándar delineados en la documentación de la versión 8.5 UCCX para esta actualización.
- Usted actualiza UCCX de la versión 8.5(1)SU4 funcionada con en los servidores físicos a la versión 10.0.
Emigre el sistema de la versión 8.5(1)SU4 a los VM de acuerdo con los links anteriores para la migración del MCS al sistema de la Computación unificada (UCS).

Actualice el funcionamiento del sistema de la versión 8.5(1)SU4 como VM a la versión 10.0 con los procedimientos de actualización de Linux-a-Linux del estándar delineados en la documentación de la versión 8.5 UCCX.

- Usted actualiza UCCX de la versión 7.0(2) a la versión 10.0.
Actualice la instalación UCCX a la versión 7.0(2)ES3.

Utilice la Herramienta de actualización del producto (PUESTA) para sostener los datos de Windows UCCX sobre un servidor seguro de la empresa FTP (SFTP).

Construya un nuevo VM con Cisco-proporción a la plantilla (OVF), y instalan la versión 8.5(1)SU4 UCCX.

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 VM y verificar las funciones.

Posteriormente, actualice el sistema virtualizado de la versión 8.5(1)SU4 a la versión 10.0 UCCX con el procedimiento de actualización de Linux-a-Linux del estándar encontrado en la documentación de la versión 8.5(1).

Cambios de la plantilla virtual (OVF)

En la versión 10.0 UCCX, los requerimientos de recurso para los VM se aumentan para soportar las aplicaciones adicionales que ejecutan coresident en UCCX (Cisco unificó el centro de la inteligencia (CUIC) y la delicadeza de Cisco).

Aquí están los requerimientos de recurso de la plantilla OVF usados por las versiones UCCX 9.0(2), 8.5(1), y 8.0(2):

	Agente 100	Agente 300	Agente 400
vCPU	2	2	4
Memoria	4gb	4gb	8gb
Disco duro	1 x 146gb	2 x 146gb	2 x 146gb

Aquí están los nuevos requerimientos de recurso de la plantilla OVF para la versión 10.0 y posterior UCCX:

	Agente 100	Agente 300	Agente 400
vCPU	2	2	4
Memoria	8gb	8gb	16gb
Disco duro	1 x 146gb	2 x 146gb	2 x 146gb

Se recomienda altamente que usted apaga agraciado el UCCX VM, y pone al día la asignación de memoria a los nuevos valores después de que usted actualice a la versión 10.0 UCCX. Si la asignación de memoria para el VM se deja sin cambios después de que el UCCX se actualice a la versión 10.0, las visualizaciones de este mensaje de advertencia:

Alineación de la división

La integración de una nueva versión del sistema operativo subyacente de la Voz (VOS) en la versión 10.0 UCCX ahora marca para saber si hay alineación de la división en los discos virtualizados UCCX. Si se alinean mal las divisiones, las visualizaciones de esta advertencia en Cisco unificaron la pantalla de la administración del operating system (OS):

Las plantillas OVF usadas para crear el UCCX VM, comenzando en la versión 1.0 de la plantilla UCCX 8.0 OVF, alinean correctamente las particiones de disco; sin embargo, en las versiones UCCX 8.0(1) y 8.0(2) - 8.0(2)SU3, estas divisiones prealigned de la plantilla OVF fueron sobregabados por el UCCX instalan el proceso. Este problema fue resuelto en la versión 8.5 y 8.0(2)SU4 UCCX.

En estos escenarios, cuando usted actualiza a la versión 10.0 UCCX, las visualizaciones de error anterior en la página de administración OS:

- Una versión del sistema 8.0, 8.5, o 9.0 UCCX fue instalada **sin el uso del Cisco**-proporcionó a la plantilla OVF para UCCX. La creación manual de UCCX VM en el vSphere no alinea correctamente las particiones de disco. Por lo tanto, cuando el control se completa sobre la actualización a la versión 10.0 UCCX, se visualiza el error anterior.
- Una versión del sistema UCCX 8.0(1), 8.0(2), 8.0(2)SU1, 8.0(2)SU2, o 8.0(2)SU3 fueron instalados con Cisco-proporcionaron a la plantilla OVF para UCCX. Aunque Cisco-proporcionara la plantilla OVF para la versión 8.0 UCCX alinea correctamente las particiones de disco, la instalación de la versión 8.0 UCCX sobregaba estas alineaciones de la división y divisiones mal alineadas mal las configuraciones. Después de que usted actualice a la versión 10.0 UCCX, se visualiza el error anterior.

En de estos escenarios, o con cualquier escenario que dé lugar al mensaje de error anterior en la página de administración OS, el sistema de la versión 10.0 UCCX se debe sostener con el sistema de la Recuperación tras desastres (DR), reinstalar con la plantilla de la versión 10.0 OVF UCCX, y restablecer del respaldo. La documentación UCCX contendrá los pasos detallados que se utilizan para realizar estas acciones.

CUIC como el estándar y el único cliente de la información

En la versión 9.0 UCCX, CUIC fue introducido como cliente adicional de la información para la información histórica de los datos UCCX. En la versión 10.0 UCCX, retiran al cliente de informes históricos (HRC), y CUIC debe ser utilizado para acceder los datos de informes históricos.

La versión 9.0 UCCX proporcionó a la opción para elegir entre CUIC y el HRC como el cliente sistema-ancho de la información. Solamente un cliente que señalaba, CUIC o HRC, podría ser en un momento activo. Más información sobre la integración CUIC con UCCX en la versión 9.0 se puede encontrar en las [nuevas funciones en CCX unificado 9.0\(1\)](#).

El HRC será no más una opción para el cliente histórico de la información en la versión 10.0 UCCX. Ningún trayecto de migración existe para los horario o la otra configuración en el HRC a CUIC, así que todos los horario se deben reconstruir manualmente dentro de CUIC después de que usted actualice el sistema a la versión 10.0 UCCX. Si CUIC era el cliente que señalaba configurado en un sistema de la versión 9.0 UCCX que se actualiza a la versión 10.0, la configuración será emigrada y conservada. Additonally, todos los informes históricos para las implementaciones de la respuesta de voz interactiva IP (IVR) se requiere para utilizar CUIC en las versiones 10.0 y posterior.

Motor Keystore UCCX

En la versión 9.0(2) y anterior UCCX, el motor UCCX utilizó el keystore predeterminado de las Javas para buscar los Certificados de Secure Sockets Layer (SSL) cuando sea necesario. En la versión 10.0 UCCX, el keystore del motor UCCX repointed al keystore de Tomcat de la plataforma.

Típicamente, el keystore del motor UCCX sería invocado cuando los pasos del script por

ejemplo **consiguen el documento URL** están conectados con una blanco HTTPS. El keystore predeterminado de las Javas contenido instaló previamente los certificados raíz de las autoridades de certificación bien conocidas del otro vendedor. Pero, puesto que el keystore predeterminado de las Javas fueron protegidos por la cuenta remota/el acceso a raíz del soporte, los clientes y los Partners no podían cargar los Certificados al keystore para las blancos SSL con los certificados autofirmados u otras Cadenas de certificados que requirieron la manual-población del keystore con un certificado.

El keystore de Tomcat se puede acceder a través de la **administración unificada OS**, y el certificado/las Cadenas de certificados se puede cargar a través de la interfaz Web. Aunque esto permita la administración fácil y flexible de los Certificados, Tomcat y los keystores de la Tomcat-confianza no contienen ningún Certificados instalado previamente. Esto significa que todos los Certificados y Cadenas de certificados para las blancos SSL accedidas por el motor UCCX se deben cargar manualmente al keystore de Tomcat para que estas funciones continúen trabajando después de la actualización a la versión 10.0 UCCX. Actualizado una vez a la versión 10.0 UCCX, instale todo el certificado/Cadenas de certificados en el keystore de Tomcat de la plataforma con las instrucciones en la documentación de la versión 10.0 UCCX, y recomience los servidores UCCX antes de que usted pruebe las funciones que confían en una conexión segura a las blancos externas.

Cisco Agent Desktop (CAD) o delicadeza de Cisco

La versión 10.0 UCCX introduce el soporte para el escritorio del agente de la delicadeza, un cliente basado en web del escritorio del agente. Los servicios de la delicadeza ejecutan coresident en el servidor UCCX paralelamente a los servicios CAD en la versión 10.0 UCCX.

Usted debe elegir utilizar el CAD **o** la delicadeza para todos los escritorios del agente al funcionar con la versión 10.0 UCCX. La versión 10 UCCX no soporta el uso del CAD y de los clientes de la delicadeza para los agentes en paralelo abiertos una sesión. En cualquier momento, **todos los** agentes en paralelo abiertos una sesión deben utilizar el CAD **o** la delicadeza.

La versión 10.0 UCCX no proporciona un mecanismo para inhabilitar los servicios CAD, sino proporciona un método para inhabilitar los servicios de la delicadeza. La delicadeza también se inhabilita por abandono cuando usted instala o actualiza a la versión 10.0 UCCX. Actualmente, no hay mecanismo para emigrar la configuración del CAD a la delicadeza incluyendo, pero no sólo, a la configuración del equipo, a los flujos de trabajo, a las acciones y a los códigos de motivo.

Retiro de otras características UCCX

Despliegue del padre/del niño

El despliegue del padre/del niño del Intelligent Contact Manager (ICM) con UCCX como el niño está no más disponible en la versión 10.0 UCCX. No hay opciones de migración disponibles.

Soporte CTS 500

La versión 10.0 UCCX soportará no más los puntos finales del sistema del Cisco TelePresence

(CTS) como dispositivos del agente.