

Transmission de champ de Prerelease de version 10.0 UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Installation virtuelle seulement et modifications virtuelles de modèle](#)

[Mise à jour de Linux-à-Linux seulement](#)

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

[Modifications virtuelles du modèle \(OVF\)](#)

[Cadrage de partition](#)

[CUIC en tant que la norme et seul client d'enregistrement](#)

[Engine Keystore UCCX](#)

[Cisco Agent Desktop \(CAD\) ou Cisco Finesse](#)

[Retraite d'autres caractéristiques UCCX](#)

[Déploiement de parent/enfant](#)

[Support CTS 500](#)

Introduction

La version 10.0 du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) doit être libérée bientôt. La version 10.0 UCCX contiendra beaucoup de de nouveaux caractéristiques, correctifs de bogue, et améliorations d'utilité. Les informations sur toutes ces nouvelles caractéristiques seront documentées dans les documents de la conception de réseaux (SRND) et des notes de mise à jour de référence de solution (RN) édités avec la release.

Ce document fournit un aperçu de mouchard de certains des changements de la version 10.0 UCCX afin de soulever la connaissance des points importants sur la façon dont un système UCCX 10.0 est conçu, installé, et amélioré.

Le pour en savoir plus, se rapportent à la discussion de [transmission de champ de Prerelease de version 10.0 UCCX](#) sur la Communauté de support de Cisco.

Installation virtuelle seulement et modifications virtuelles de modèle

En des versions 9.0(2), 8.5(1), et 8.0(2) UCCX, UCCX pourrait être installé sur un serveur physique de convergence de medias (MCS) ou les serveurs MCS-équivalents. Dans la version 10.0 UCCX, **seulement des** déploiements virtualisés sont pris en charge.

La version 10.0 UCCX n'installera pas sur le matériel physique de serveur sans virtualisation

(métal nu), et une version précédente d'UCCX ne peut pas être améliorée à la version 10.0 si elle continuera à fonctionner sur les serveurs physiques. Référez-vous à ces documents pour les dernières informations concernant la virtualisation UCCX :

- [Virtualisation pour le Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Virtualisation pour l'Unified CCX](#)

Mise à jour de Linux-à-Linux seulement

La version 10.0 UCCX ne prend en charge pas des mises à jour de Windows-à-Linux. Ceci signifie qu'aucune version UCCX de version 7.0(2)ES3 et antérieures ne peut être améliorée dans un étape unique à la version 10.0 UCCX. Des installations de Windows UCCX doivent d'abord être améliorées à la plus défunte mise à jour de service (SU) sur la version 8.5(1), ou au plus défunt SU sur la version 9.0(2). Puis, cette version peut être mise à jour à UCCX Version 10.0. À partir de novembre 15, 2013, les versions intermédiaires pour Windows à la mise à jour de Linux à UCCX 10.0 étaient 8.5(1)SU4 et 9.0(2)SU1.

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

Scénarios d'installation et de mise à jour

Cette section décrit quelques scénarios d'installation et de mise à jour que vous pourriez rencontrer.

- Vous concevez une nouvelle installation de version 10.0 UCCX. Installez UCCX comme un virtual machine (VM) avec Cisco-a fourni le modèle ouvert du format de virtualisation (OVF) pour UCCX 10.0 basé sur les instructions dans le lien dans la section précédente.
- Vous améliorez UCCX de l'exécution de version 8.5(1)SU4 dans un environnement virtuel à la version 10.0. Suivez les procédures de mise à niveau standard de Linux-à-Linux tracées les grandes lignes dans la documentation de version 8.5 UCCX pour cette mise à jour.
- Vous améliorez UCCX de la version 8.5(1)SU4 exécutée sur les serveurs physiques à la version 10.0.
Migrez le système de version 8.5(1)SU4 vers des VMs conformément aux liens précédents pour le transfert des MCS vers l'Unified Computing System (UCS).

Améliorez l'exécution de système de version 8.5(1)SU4 comme VM à la version 10.0 avec les procédures de mise à niveau standard de Linux-à-Linux tracées les grandes lignes dans la documentation de version 8.5 UCCX.

- Vous améliorez UCCX de la version 7.0(2) à la version 10.0.
Améliorez l'installation UCCX à la version 7.0(2)ES3.

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).

Construisez une nouvelle VM avec Cisco-a fourni le modèle (OVF), et installe la version 8.5(1)SU4 UCCX.

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 de version 8.5(1)SU4 et vérifier la fonctionnalité.

Ultérieurement, améliorez le système virtualisé de version 8.5(1)SU4 à la version 10.0 UCCX avec la procédure de mise à niveau standard de Linux-à-Linux trouvée dans la documentation de version 8.5(1).

Modifications virtuelles du modèle (OVF)

Dans la version 10.0 UCCX, les besoins en matière de ressources pour des VMs sont augmentés afin de prendre en charge les applications supplémentaires qui exécutent coresident sur UCCX (centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC) et Cisco Finesse).

Voici les besoins en matière de ressources de modèle OVF utilisés par des versions 9.0(2), 8.5(1), et 8.0(2) UCCX :

	Agent 100	Agent 300	Agent 400
vCPU	2	2	4
Mémoire	4gb	4gb	8gb
Disque dur	1 x 146gb	2 x 146gb	2 x 146gb

Voici les nouveaux besoins en matière de ressources de modèle OVF pour la version 10.0 et ultérieures UCCX :

	Agent 100	Agent 300	Agent 400
vCPU	2	2	4
Mémoire	8gb	8gb	16gb
Disque dur	1 x 146gb	2 x 146gb	2 x 146gb

On le recommande fortement que vous arrêtez avec élégance les VMs UCCX, et mettiez à jour l'allocation de mémoire aux nouvelles valeurs après que vous amélioriez à la version 10.0 UCCX. Si l'allocation de mémoire pour la VM est laissée inchangée après que l'UCCX soit amélioré à la version 10.0, des affichages de ce message d'avertissement :

Cadrage de partition

L'intégration d'une nouvelle version du système d'exploitation sous-jacent de Voix (VOS) dans la version 10.0 UCCX vérifie maintenant le cadrage de partition dans les disques virtualisés par UCCX. Si les partitions sont alignées mal, des affichages de cet avertissement sur l'écran du système d'exploitation de gestion de Cisco Unified (SYSTÈME D'EXPLOITATION) :

Les modèles OVF utilisés afin de créer les VMs UCCX, démarrant dans la version 1.0 de modèle UCCX 8.0 OVF, alignent correctement les partitions de disque ; cependant, dans des versions 8.0(1) et 8.0(2) UCCX - 8.0(2)SU3, ces partitions prealigned du modèle OVF ont été remplacés par l'UCCX installent le processus. Cette question a été résolue dans des versions 8.5 et

8.0(2)SU4 UCCX.

Dans ces scénarios, quand vous améliorez à la version 10.0 UCCX, les affichages d'erreur précédents à la page de gestion OS :

- Une version 8.0, 8.5, ou 9.0 de système UCCX ont été installés **sans utilisation de Cisco-ont** fourni le modèle OVF pour UCCX. La création manuelle des VMs UCCX dans le vSphere n'aligne pas correctement des partitions de disque. Par conséquent, quand le contrôle est terminé sur la mise à jour à la version 10.0 UCCX, l'erreur précédente est affichée.
- Une version 8.0(1), un 8.0(2), un 8.0(2)SU1, un 8.0(2)SU2, ou un 8.0(2)SU3 de système UCCX ont été installés avec Cisco-ont fourni le modèle OVF pour UCCX. Bien que Cisco-ait fourni le modèle OVF pour la version 8.0 UCCX aligne correctement des partitions de disque, l'installation de version 8.0 UCCX remplace ces cadrages de partition et configure les partitions mauvaises. Après que vous amélioriez à la version 10.0 UCCX, l'erreur précédente est affichée.

Dans de ces scénarios, ou avec n'importe quel scénario qui a comme conséquence le message d'erreur précédent à la page de gestion OS, le système de version 10.0 UCCX doit être sauvegardé avec le système de Reprise sur sinistre (jeu rouleau-tambour), être réinstallé avec le modèle de la version 10.0 OVF UCCX, et restaurer de la copie de sauvegarde. La documentation UCCX contiendra les étapes détaillées qui sont utilisées afin d'exécuter ces actions.

CUIC en tant que la norme et seul client d'enregistrement

Dans la version 9.0 UCCX, CUIC a été introduit en tant que client supplémentaire d'enregistrement pour le rapport historique des données UCCX. Dans la version 10.0 UCCX, Historical Reporting Client (HRC) est retiré, et CUIC doit être utilisé afin d'accéder à des données de rapport historique.

La version 9.0 UCCX a fourni l'option de choisir entre CUIC et HRC en tant que client signalant au niveau système. Seulement un client signalant, CUIC ou HRC, pourrait être en activité à la fois. Plus d'informations sur l'intégration CUIC avec UCCX dans la version 9.0 peuvent être trouvées dans de [nouvelles caractéristiques dans l'Unified CCX 9.0\(1\)](#).

HRC ne sera plus une option pour le client de rapport historique dans la version 10.0 UCCX. Aucun itinéraire de transfert n'existe pour des programmes ou toute autre configuration dans HRC à CUIC, ainsi tous les programmes doivent être recréés manuellement dans CUIC après que vous améliorez le système à la version 10.0 UCCX. Si CUIC était le client signalant configuré dans un système de version 9.0 UCCX qui est amélioré à la version 10.0, la configuration sera migrée et retenue. Additionally, tous les états historiques pour des déploiements de la réponse vocale interactive IP (RVI) sont exigés afin d'utiliser CUIC dans les versions 10.0 et ultérieures.

Engine Keystore UCCX

Dans la version 9.0(2) et antérieures UCCX, l'engine UCCX a utilisé le keystore par défaut de Javas afin de rechercher des Certificats de Secure Sockets Layer (SSL) une fois requise. Dans la version 10.0 UCCX, le keystore de l'engine UCCX repointé au keystore du Tomcat de la plateforme.

Typiquement, le keystore de l'engine UCCX serait appelé quand les étapes de script comme **obtiennent le document URL** sont connectées à une cible HTTPS. Le keystore par défaut de Javas contenu a préinstallé des certificats racine des autorités de certification réputées de tiers (CA). Mais, puisque le keystore par défaut de Javas a été protégé par compte de support à distance/accès de racine, les clients et partenaires ne pouvaient pas télécharger des Certificats au keystore pour des cibles SSL avec les Certificats auto-signés ou d'autres chaînes de certificat qui requis manuel-remplissant keystore avec un certificat.

Le keystore de Tomcat peut être accédé à par la **gestion unifiée de SYSTÈME D'EXPLOITATION**, et le certificat/chaînes de certificat peut être téléchargé par l'interface web. Bien que ceci tienne compte de la gestion facile et flexible des Certificats, Tomcat et les keystores de Tomcat-confiance ne contiennent aucun Certificats préinstallé. Ceci signifie que tous les Certificats et chaînes de certificat pour des cibles SSL accédées à par l'engine UCCX doivent être manuellement téléchargés au keystore de Tomcat pour que cette fonctionnalité continue à fonctionner après la mise à jour à la version 10.0 UCCX. Une fois amélioré à la version 10.0 UCCX, le certificat install all/chaînes de certificat dans le keystore du Tomcat de la plate-forme avec les instructions dans la documentation de version 10.0 UCCX, et redémarrent les serveurs UCCX avant que vous testiez la fonctionnalité qui se fonde sur une connexion sécurisée aux cibles externes.

Cisco Agent Desktop (CAD) ou Cisco Finesse

La version 10.0 UCCX introduit le soutien de l'Agent Desktop de finesse, un client basé sur le WEB d'Agent Desktop. La finesse entretient le passage coresident sur le serveur UCCX en parallèle aux services CAD dans la version 10.0 UCCX.

Vous devez choisir d'utiliser le CAD **ou la finesse** pour tous les Agents Desktop en exécutant la version 10.0 UCCX. La version 10 UCCX ne prend en charge pas l'utilisation du CAD et des clients de finesse pour les agents simultanément ouverts une session. À tout moment, **tous les** agents simultanément ouverts une session doivent utiliser le CAD **ou la finesse**.

La version 10.0 UCCX ne fournit pas un mécanisme pour désactiver des services CAD, mais fournit une méthode pour désactiver des services de finesse. La finesse est également désactivée par défaut quand vous installez ou améliorez à la version 10.0 UCCX. Actuellement, il n'y a aucun mécanisme pour migrer la configuration du CAD vers la finesse y compris, notamment, la configuration d'équipe, les processus, les actions et les codes de raison.

Retraite d'autres caractéristiques UCCX

Déploiement de parent/enfant

Le déploiement intelligent de parent/enfant du gestionnaire de contact (missile aux performances améliorées) avec UCCX en tant qu'enfant n'est plus disponible dans la version 10.0 UCCX. Il n'y a aucune option de transfert disponible.

Support CTS 500

La version 10.0 UCCX ne prendra en charge plus des points finaux du système de TelePresence Cisco (CTS) comme périphériques d'agent.