

Transmission de pré-version UCCX 11.6

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Préparez-vous à la mise à jour UCCX 11.6](#)

[Mise à jour et Microsoft Exchange de SocialMiner](#)

[Soutien du TLS 1.2 d'UCCX](#)

[Incidence à RTMT et à Script Editor](#)

[Le prenez en charge pour ESXi 6.5](#)

[Heure réduite pour la mise à jour](#)

[L'OIN simple pour des mises à jour et Frais-installent](#)

[Mises à jour d'appareil de bureau et de navigateur](#)

[Outil de génération de rapports en temps réel](#)

[Mode compatible pour des navigateurs](#)

[Simple connectez-vous \(SSO\)](#)

[Soutien de nouveaux fournisseurs d'identité](#)

[Améliorations de Basculement de finesse](#)

[Importantes considérations](#)

[Améliorations d'utilité](#)

[Tableau de bord et alertes de service de contexte](#)

[Connaissez avant que vous amélioriez](#)

[Signaler la cohérence et l'incidence de mot de passe utilisateur à LiveData](#)

[Signalant des utilisateurs incapables d'accéder à des états CUIC après mise à jour à UCCX 11.6](#)

[Limite de taille accrue de connexion pour des emails et des considérations d'échange](#)

[Calculez la taille de limite de message](#)

[Importantes considérations de mise à jour](#)

[Obtenez la documentation et soumettez une demande de service](#)

Introduction

Ce document décrit la transmission de pré-version UCCX 11.6.

Remarque: La release 11.6 d'Unified Contact Center Express (UCCX) est une release très importante avec des mises à jour importantes du routage aux caractéristiques essentielles et aux mises à jour d'utilité qui aideront des partenaires et clients. Cette transmission de pré-version fournit un aperçu des mises à jour essentielles et des informations importantes qui aident à prévoir un rapide, mise à niveau fluide à UCCX 11.6.

[Informations générales](#)

UCCX 11.6 a un certain nombre de caractéristiques visant pour améliorer la caractéristique du produit réglée et la productivité des agents, des superviseurs et des administrateurs. Les

modifications majeures sont entrées dans l'email, fonctionnalité de conversation tandis que les mises à jour à l'enregistrement du centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC) et les mises à jour de bureau de finesse améliorent considérablement l'expérience des utilisateurs de centre de contact. D'importantes mises à jour d'utilité telles que le tableau de bord de service de contexte ont été ajoutées trop tandis que des mises à jour ont été faites au système pour fournir des indemnités telles que l'heure réduite prise pour des mises à jour

Un résumé des nouvelles caractéristiques (référez-vous aux notes de mise à jour pour une liste détaillée) :

Cisco Finesse	Email UCCX	Conversation UCCX	CUIC enregistré
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigez le transfert • États de l'agent basés sur la ligne secondaire • Étiquettes de code de raison d'affichage par défaut • Basculement amélioré de finesse • États récents d'historique et d'état de l'agent d'appel • Statistiques de file d'attente pour FIPPA • Capacité de faire l'appel à partir de l'état PRÊT • Capacité de surveiller l'appel sortant sur la ligne ACD • États historiques de superviseur • Codes de raison générés par le système en tant que des étiquettes pour des agents et capacité de modifier les étiquettes générées par le système de code de raison 	<ul style="list-style-type: none"> • Email cc/bcc/forward • Réponse et Réponse-tout • Signature d'email • Support GMAIL • Raisons de conclusion • Rapport récapitulatif des agents multicanal 	<ul style="list-style-type: none"> • Discussion de groupe • Concluez les raisons • Programmateur de conversation pour avoir des heures ouvertes et étroites • Taper l'indicateur • Rapport récapitulatif des agents multicanal 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouveaux tableaux de bord • Nouveaux tableaux mises à jour d'états • États raison concl pour conve on et l'ema • Rapport récap f des agent multicanal
Améliorations de script	Améliorations sortantes de campagne	SSO	Autre
<ul style="list-style-type: none"> • Le soutien d'en-tête et de proxy du REPOS Make appellent • Obtenez l'étape de statistique d'enregistrement pour tenir compte pour que les agents soient comptés a basé sur code de raison non prêt • Nouveau créez l'étape de document JSON • Nouvelle étape de données de document JSON • Scripts IVR de service en fonction de contexte ajoutés comme modèles • Support du TLS 1.2 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de sauvegarder la commande explicitement indiquée des champs dans la liste des contacts importée. • Importation automatique de SFTP ou de serveur HTTP complet de listes des contacts 	<ul style="list-style-type: none"> • Authentification intégrée de Windows • Qualification de 4 nouveaux IDP et de support générique SAML 2.0 	<ul style="list-style-type: none"> • Support d'ESX • Mises à jour de TLS • Temp amélior de mi jour • Soutien Hype

Préparez-vous à la mise à jour UCCX 11.6

Les supports UCCX 11.6 dirigent des mises à jour de ces chemins :

10.x	11.0	11.5
10.5(1)SU1	11.0(1)	11.5(1)
10.6(1)	11.0(1)SU1	11.5(1)SU1
10.6(1)SU1		
10.6(1)SU2		

Aucune offre spéciale d'ingénierie (es) appliquée sur les versions ci-dessus n'affecte le chemin de mise à niveau, la mise à jour peut être exécutée de l'un des au-dessus des versions indépendamment desquelles l'es est installée sur le système. S'il y a une version logicielle après la date de publication de ce document, vérifiez la matrice de compatibilité logicielle UCCX pour vérifier la Disponibilité d'un chemin de mise à niveau.

Mise à jour et Microsoft Exchange de SocialMiner

L'UCCX interagit avec SocialMiner pour tous les email et fonctionnalité de conversation. La mise à jour 11.6 devrait être prévue pour s'assurer que les UCCX et les serveurs de SocialMiner sont mis à jour à 11.6 dans la même fenêtre de maintenance. Dans UCCX 11.6, l'email et les fonctions discussion ont subi des modifications majeures. Utilisant ces caractéristiques d'UCCX 11.6, avec SocialMiner toujours sur 11.5, a des résultats inattendus et des erreurs/avertissements sont affichés.

L'ordre recommandé pour la mise à jour est d'améliorer le serveur de SocialMiner et les serveurs UCCX dans la même fenêtre de maintenance.

Prises en charge des solutions **Microsoft Exchange Server 2013 et 2016 UCCX 11.6 - entreprise et Standard Edition** pour la fonctionnalité d'email UCCX. Si vous utilisez **Microsoft Exchange Server 2013**, assurez pour installer la mise à jour 15 cumulative pour le serveur 2013 (KB3197044) d'échange de sorte que le TLS 1.2 soit pris en charge par échange. Sans ce correctif, la transmission entre SocialMiner et **Microsoft Exchange Server 2013** échoue et le routage d'email échoue. Si vous avez déjà une configuration du serveur de **Microsoft Exchange Server 2013** avec UCCX, assurez pour installer ce correctif avant qu'il entre dans la production avec UCCX 11.6.

Ce n'est pas nécessaire pour **Microsoft Exchange Server 2016**.

Remarque: Si vous ne souhaitez pas employer le TLS 1.2 pour que les connexions permutent, la version minimum de TLS de serveur peut être placée à 1.0 sur le serveur de SocialMiner (voir les détails dans la section de TLS ci-dessous). S'il y a une non-concordance de TLS entre l'échange et le SocialMiner, tous les flux d'email échoueront.

Soutien du TLS 1.2 d'UCCX

Dans UCCX 11.6, le par défaut est le TLS 1.2 pour des connexions quand UCCX agit en tant que client ou serveur dans la connexion. Les clients, qui améliorent à UCCX 11.6 et ont des applications de tiers qui interagissent avec UCCX et TLS d'utilisations doivent se rendre compte de cette modification.

UCCX 11.6 fournit également la capacité de mettre à jour la version minimum de TLS pour les deux connexions de client et serveur :

- placez la minute-version <1.1 ou 1.0> de client de tls
- placez la minute-version <1.1 ou 1.0> de serveur de tls

Exemple : placez la minute-version 1.2 de serveur de tls

La commande doit être exécutée sur les les deux les Noeuds si c'est un système facilement disponible. On que la commande est exécutée, le système doit être redémarré utilisant la commande de **redémarrage du système d'utilis.**

La version minimum de TLS étant prise en charge peut également être vérifiée en exécutant les commandes :

- **affichez la minute-version de client de tls**
- **affichez la minute-version de serveur de tls**

Remarque: Si la version minimum est placée à 1.0, ce signifie que la connexion prendra en charge 1.0, 1.1 et 1.2.

Incidence à RTMT et à Script Editor

En raison des normes de sécurité pour avoir le TLS 1.2, et de cet être la norme, tous les modules d'extension UCCX tels que RTMT et Script Editor sont réinstallés de sorte qu'ils puissent continuer à fonctionner avec UCCX 11.6. Signalez la mise à jour à UCCX :

1. Téléchargez et réinstallez RTMT sur tous les ordinateurs qui ont précédemment eu RTMT. Des versions plus anciennes de RTMT ne peuvent pas établir la connexion avec UCCX.
2. Téléchargez et réinstallez le Script Editor UCCX sur tous les ordinateurs qui ont précédemment eu le Script Editor UCCX.

Le prenez en charge pour ESXi 6.5

Pour commencer à partir d'UCCX 11.6, ESXi 6.5 est pris en charge. En raison des problèmes de performance avec VMFS 6 et des investigations actuelles de VMware, ESXi 6.5 est pris en charge avec VMFS 5 seulement.

	Support d'ESXi 6.5	Version VMFS avec ESXi 6.5	Commentaires
BE6K	Oui	VMFS 5	La dépendance sur d'autres applications empêchent l'utilisation de VMFS 6
non-BE6k	Oui	VMFS 5 et VMFS 6	La mise à jour d'ESXi et de VMFS pourrait exiger le transfert des VMs

Assurez-vous que vous utilisez le dernier modèle d'OVULES édité pour 11.6.

Remarque: Le prenez en charge pour VMFS 6 peut être mis à jour à l'avenir pour les releases précédentes. Référez-vous au [wiki de virtualisation UCCX](#) pour la dernière mise à jour.

Heure réduite pour la mise à jour

Dans UCCX 11.6, des mises à jour ont été faites pour réduire le temps total pris pour un exercice complet de mise à jour. En tant qu'élément du processus de commutateur-version, un certain nombre de scripts fonctionnent séquentiellement pour migrer des données pour des applications individuelles telles que la finesse, le CUIC et les données historiques. Dans UCCX 11.6, la conception est mise à jour pour avoir le passage de scripts en parallèle et pour réduire de ce fait le moment pris pour la commutateur-version sensiblement.

Tandis que le moment réel pour la commutateur-version ne peut pas être dû affiché à la taille de la base de données clients, le test interne a révélé la diminution de temps environ de 30% du processus de commutateur-version.

L'OIN simple pour des mises à jour et Frais-installent

Dans UCCX 11.6, il y a seulement 1 OIN libérée qui est signalée sur Cisco.com et cette OIN peut être utilisée pour ou une mise à jour ou un frais installe. L'OIN suit la convention nommante régulière d'`UCSInstall_UCCX`

Cette OIN est équipée des deux options de démarrage, sert ainsi d'image de démarrage aussi bien.

Mises à jour d'appareil de bureau et de navigateur

Outil de génération de rapports en temps réel

L'outil de génération de rapports en temps réel n'est plus entièrement navigateur basé, mais utilise l'applet Java qui exige d'être téléchargé sur le PC à accéder à. Les mises à jour de sécurité étant introduit en la plupart des navigateurs concernant la Sécurité de Javas, il est nécessaire d'introduire l'outil en temps réel d'enregistrement UCCX (RTR) comme applet Java qui est téléchargé pendant la première fois installent.

Comportement mis à jour en 11.6 :

1. Le RTR est maintenant également disponible pour être téléchargé comme module d'extension, naviguent vers la page d'**outils > de modules d'extension**. Il continue à exister dans les **outils > page en temps réel d'enregistrement**.
2. En accédant au RTR pour la première fois d'une mise à jour donnée de courrier PC à UCCX 11.6, un applet Java est téléchargé du serveur UCCX. L'ust d'utilisateur ont les droits de tenir compte du téléchargement et d'ouvrir la même chose.

Remarque: Ceci doit être fait dans chaque PC qui souhaite accéder au RTR après la mise à jour. Une fois que l'applet de RTR est téléchargé, n'importe quel utilisateur qui a accès au PC peut ouvrir la même chose.

La version Java recommandée pour l'usage du RTR est **Java 8**. Si l'utilisateur a Javas 7, l'utilisateur doit activer le TLS 1.2 au panneau de contrôle Java.

Mode compatible pour des navigateurs

Si vous utilisez l'Internet Explorer (IE), l'appareil de bureau de finesse ne prend en charge pas le mode compatible. Des modifications sont faites pour afficher un avertissement à un agent si le mode compatible est activé. Le seul scénario où le mode compatible est exigé est pour les accès de vieux-UI pour CUIC qui contient des caractéristiques telles que le tiroir de Sécurité, programmeur et ainsi de suite.

Simple connectez-vous (SSO)

UCCX prend en charge maintenant l'authentification intégrée de fenêtres. Référez-vous aux notes de mise à jour et aux documents connexes UCCX pour plus de détails.

Soutien de nouveaux fournisseurs d'identité

Dans UCCX 11.6, un certain nombre de nouveaux fournisseurs d'identité (IDP) sont qualifiés et ajoutés pour le support :

- AD FS (services de Microsoft de fédération de Répertoire actif) : 2.0, 2.1 et 3.0
- PingFederate : 8.2.2.0
- OpenAM : 10.0.1
- Doctrine : 3.3.0
- F5:13.0

UCCX 11.6 fonctionne également avec n'importe quel IDP qui fonctionne avec SAML v2.0. Tant que l'IDP confirme au SAML v2.0 standard et peut approvisionner à la configuration UCCX (id), l'IDP peut être utilisé pour UCCX SSO même si ce n'est pas une partie de la liste ci-dessus.

Améliorations de Basculement de finesse

Pour commencer à partir d'UCCX 11.6, le comportement de Basculement est amélioré pour assurer la productivité d'agent pendant un Basculement de finesse sans faire un plein Basculement de système. Il est important de comprendre la même chose de sorte que des agents soient mis au courant des changements du comportement.

Aperçu de changement du comportement.

Scénario	Comportement UCCX ha	Service de finesse sur Node1	Service de finesse sur Node2	Comportement de client de finesse
CCX panne moteur sur Node1	CCX l'engine sur SideB devient maître	La finesse disparaît hors service et revient à IN_SERVICE dès qu'elle se connectera à la nouvelle engine principale.	La finesse disparaît hors service et revient à IN_SERVICE dès qu'elle se connectera à la nouvelle engine principale.	L'agent voit la barre rouge de déconnexion, et automatiquement des re-procédures de connexion dans le côté de finesse qui est livré à IN_SERVICE d'abord. Ce peut être Node1 ou Node2.
CCX panne moteur sur Node2	CCX l'engine sur SideA continue le maître	La finesse continue à être IN_SERVICE	La finesse disparaît hors service et revient à IN_SERVICE dès qu'elle se connectera à	Des agents connectés à Node1 continue à être ouverts une session. Des agents connectés à Node2 sont temporairement déconnectés et obtiennent

Service OOS de finesse sur Node1	L'autorité d'engine n'est pas affectée	OUT_OF_SERVICE	La finesse sur Node2 continue à être IN_SERVICE	l'engine principale. se connecte au service de finesse sur le noeud qui est IN_SERVICE. Tous les agents connectés à Node1 sont temporairement déconnectés et obtiennent connecté à la finesse sur Node2. Des agents connectés à Node2 ne seront pas affectés. Tous les agents connectés à Node2 sont temporairement déconnectés et obtiennent connecté à la finesse sur Node2. Des agents connectés à Node1 ne seront pas affectés. Tous les agents connectés à Node1 sont temporairement déconnectés et obtiennent connecté à la finesse sur Node2.
Service OOS de finesse sur Node2	L'autorité d'engine n'est pas affectée	OUT_OF_SERVICE	La finesse sur Node1 continuera à être IN_SERVICE	La finesse sur Node2 continuera à être IN_SERVICE Des agents connectés à Node1 ne seront pas affectés. Tous les agents connectés à Node1 sont temporairement déconnectés et obtiennent connecté à la finesse sur Node2. Des agents connectés à Node2 ne sont pas affectés. Tous les agents connectés à Node2 sont temporairement déconnectés et obtiennent connecté à la finesse sur Node2.
CCX défaillance d'un service de notification sur Node1	L'autorité d'engine n'est pas affectée	OUT_OF_SERVICE	La finesse sur Node2 continuera à être IN_SERVICE	La finesse sur Node2 continuera à être IN_SERVICE Des agents connectés à Node1 ne sont pas affectés. Tous les agents connectés à Node2 sont temporairement déconnectés et obtiennent connecté à la finesse sur Node2.
CCX défaillance d'un service de notification sur Node2	L'autorité d'engine n'est pas affectée	OUT_OF_SERVICE	La finesse sur Node1 continue à être IN_SERVICE	La finesse sur Node1 continue à être IN_SERVICE Des agents connectés à Node1 ne sont pas affectés. Tous les agents connectés à Node2 sont temporairement déconnectés et obtiennent connecté à la finesse sur Node2.
Mode d'île	Les deux Noeuds ha deviennent maître		La finesse sur Node1 continue à être IN_SERVICE et sera connectée à l'engine sur Node1.	La finesse disparaît hors service et reviendra à IN_SERVICE dès qu'elle se connectera à l'engine sur Node2 qui est également le maître. Des agents connectés à Node1 continue à être ouverts une session. Des agents connectés à Node2 sont temporairement déconnectés et obtiennent connecté au service de finesse sur le deuxième noeud.

Importantes considérations

1. UCCX ne prend en charge pas l'Équilibrage de charge de la procédure de connexion d'agent. Tous les agents devraient ouvrir une session seulement au noeud principal.

L'amélioration dans le comportement est pour le support de Basculement seulement.

2. Il n'est pas pris en charge pour avoir la même procédure de connexion d'agent les aux deux les Noeuds en même temps. Ceci peut mener aux incohérences dans l'expérience d'agent.
3. En cas de plusieurs Bascullements menant aux agents connectés les aux deux les Noeuds, tous les agents devraient être déplacés au noeud principal au plus tôt. Il n'a pas besoin d'être fait immédiatement, mais l'administrateur peut prévoir pour ceci basé sur les fenêtres de maintenance disponibles.

Améliorations d'utilité

Tableau de bord et alertes de service de contexte

Dans UCCX 11.6, il y a un tableau de bord fourni pour vérifier le statut de tous les composants enregistrés au service de contexte. Le tableau de bord peut être accédé à la page d'utilité UCCX, car vous naviguez vers les outils > la page d'état du service de contexte.



The screenshot shows a dashboard with a status bar at the top indicating 'Ready'. Below it is a table titled 'List of Components' with the following columns: Component : Host Name, State, Status, Mode, Last Fetched at, and Action. The table lists several components, all of which are 'Registered' and 'Online'.

Component : Host Name	State	Status	Mode	Last Fetched at	Action
FMC : uccx1-71.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	NA	Jul 5, 2017 8:55:18 AM	-
Finesse : uccx1-71.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:27 AM	-
Finesse : uccx2-72.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:27 AM	-
SocialMiner : sm-186.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:26 AM	-
UCCX : uccx1-71.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:26 AM	-
UCCX : uccx2-72.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:26 AM	-

Ce sont quelques états à interpréter :

Enregistré	État de Connectivité	État affiché
OUI	200	● EN LIGNE
OUI	NON-200	● EN LIGNE
OUI	S/O	● OFF-LINE
NON	200	● OFF-LINE
NON	NON-200	● OFF-LINE
S/O	S/O	● ARRÊTÉ
S/O	S/O	● UNKNOWN*

*When le tableau de bord de CS ne peut pas récupérer l'état dû aux erreurs ou aux délais d'attente.

Ces informations peuvent être exportées dans un format JSON/text aussi.

En plus du tableau de bord, un RTMT alerte isadded aussi bien :

ContextServiceStepsExecutionIssue

Ceci est déclenché quand :

1. Les étapes de service de contexte dans le délai d'attente de script dû aux problèmes de connectivité avec le service de contexte opacifient.
2. Échouer d'étapes de service de contexte dû à une erreur dans le nuage de service de contexte.

Connaissez avant que vous amélioriez

Signaler la cohérence et l'incidence de mot de passe utilisateur à LiveData

À partir d'UCCX 11.6, LiveData et états historiques utilisent le mot de passe utilisateur d'enregistrement pour installer le point d'émission de données. Si les mots de passe ne s'assortissent pas entre les Noeuds, signaler est affecté.

Avant que vous amélioriez, assurez que le mot de passe est cohérent entre les les deux les Noeuds. Vous pouvez vérifier par ces étapes :

1. Naviguez vers les **outils > la gestion des mots de passe**.
2. Cliquez sur en fonction la **cohérence de contrôle**.
3. Si aucune erreur, vous n'est bonne. S'il y a non-concordance de cohérence (particulièrement avec l'utilisateur d'enregistrement), mettez à jour le mot de passe sur les les deux les Noeuds.

Signalant des utilisateurs incapables d'accéder à des états CUIC après mise à jour à UCCX 11.6

Le centre intelligent de Cisco Unified (CUIC) permet l'accès aux états basés sur les autorisations assignées à accéder à d'utilisateur. Basé au niveau d'autorisation, l'utilisateur est accès fourni ou aux états d'agent ou le superviseur signale ou l'état complet réglé à l'administrateur d'enregistrement.

Ces autorisations synced d'Unified Contact Center Express (UCCX) basé sur le rôle assigné à l'utilisateur sur l'UCCX. L'utilisateur peut être spécifiquement fait à un administrateur CUIC en exécutant le faire-admin cuic `CCX \ <username> d'utilisateur d'utilis de commande`

Pendant le processus de mise à niveau, les autorisations entre l'UCCX et les applications CUIC obtient re-synced et donc les droits élevés d'administrateur CUIC donnés à l'utilisateur obtiennent remplacé. L'utilisateur voit, donc, seulement ces états que son rôle d'origine permet.

Pour permettre d'accéder aux états que l'utilisateur a eus avant la mise à jour :

1. Exécutez le faire-admin cuic `CCX \ <username> d'utilisateur d'utilis` sur les les deux les Noeuds UCCX.
2. Redémarrez le service de création de rapports CUIC sur les les deux les Noeuds UCCX.

Limite de taille accrue de connexion pour des emails et des considérations d'échange

Dans UCCX 11.6, les limites sur la taille des connexions est mises à jour à ces derniers :

- Nombre maximum de connexions par un agent : 10

- Taille maximum des attachements totaux par un agent : 20MB
- Taille maximum de la connexion simple par un agent : 10MB

Tandis que la solution UCCX permet la taille accrue de connexion, la **limite de taille de message** est mise à jour sur l'échange (serveur de messagerie) de sorte que les connexions ne soient pas bloquées. La limite pourrait être appliquée basée sur la stratégie informatique au niveau de l'entreprise. Si le serveur exchange bloque le message, l'agent voit l'erreur : « Incapable de répondre à l'email du client. Cliquez sur envoient pour relancer ou remettre dans la file. Si le problème persiste, contactez-vous administrateur système. »

Calculez la taille de limite de message

La taille de message = la taille de l'email incluent des connexions + le codage Base64

Codage Base64 = ~33% de la taille du message

La formule suggérée est **taille de message = 1.5*Size d'email incluent des connexions**

Exemple : Si la taille du message est 9MB (incluez les connexions), la taille de message à placer comme limite devrait être $(9*1.5) = 14MB$.

Étant donné qu'UCCX 11.6 permet la taille de connexion jusqu'à 20MB, la limite de taille de message à placer est **$1.5*20MB=30MB$** si vous devez tirer profit de cette limite accrue du côté de solution UCCX.

La limite peut être fixée sur le serveur exchange en exécutant la commande :

Positionnement-TransportConfig - Mo d'ExternalDsnMaxMessageAttachSize 30 - InternalDsnMaxMessageAttachSize 30MB - MaxReceiveSize 30MB - MaxSendSize 30MB

Importantes considérations de mise à jour

- Effacez le cache de tous les ordinateurs d'agent après la mise à jour. Sinon, le problème lié aux modifications d'état et les données en temps réel sur l'appareil de bureau peuvent être vus.
- L'affichage fait sur commande de bureau de finesse automatique-n'est pas migré. Assurez pour factoriser ceci dedans et pour avoir le courrier correctement configuré d'affichage la mise à jour.
- Mettez à jour les configurations VM pour apparier le dernier modèle d'OVULES pour UCCX 11.6. Si vous faites un frais installez, utilisez le modèle d'OVULES.
- Si vous exécutez la mise à jour pendant des heures de production, exécutez la mise à jour sur le noeud de non-maître pour éviter toutes les interruptions potentielles.
- Dans UCCX 11.6, la plate-forme Tomcat peut obtenir redémarré pendant la mise à jour. Ceci n'a aucune incidence sur les utilisateurs, mais peut générer une alerte RTMT. Ceci peut être ignoré.

- Signalez la mise à jour, réinstallez tous les exemples de RTMT et de Script Editor.
- Assurez que tous les superviseurs et administrateurs à l'aide de l'outil de génération de rapports en temps réel ayez le courrier installé par module d'extension la mise à jour.
- Si vous avez des intégrations de TLS, passez en revue le support de TLS et vérifiez-vous sont installés avec les bonnes versions.
- Passez en revue les exigences de navigateur et les apportez des modifications selon les besoins.
- Familiarisez-vous avec les nouvelles améliorations de Basculement de finesse et le discutez avec des agents au sujet de ce comportement mis à jour.

Obtenez la documentation et soumettez une demande de service

Pour les informations sur la façon dont obtenir la documentation, utiliser l'outil de recherche de bogue Cisco (déclaration provisoire), soumettre une demande de service, et recueillir les informations complémentaires, voyez à ce qu'il y a de neuf dans la documentation du produit de Cisco : <http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonnez-vous à ce qu'il y a de neuf dans la documentation du produit de Cisco, qui répertorie toute la documentation technique nouvelle et révisée de Cisco, comme flux RSS et fournissez le contenu directement à votre appareil de bureau utilisant une application de lecteur. Les flux RSS sont un service gratuit.

LES CARACTÉRISTIQUES ET LES INFORMATIONS CONCERNANT LES PRODUITS EN CE MANUEL SONT SUJETTES À LA MODIFICATION SANS PRÉAVIS. ON PENSE QUE SONT PRÉCISES MAIS EST PRÉSENTÉ SANS GARANTIE DE SORTE, EXPRÈS OU IMPLIQUÉ TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS, ET RECOMMANDATIONS EN CE MANUEL. LES UTILISATEURS DOIVENT PRENDRE LA PLEINE RESPONSABILITÉ DE LEUR APPLICATION DE TOUS LES PRODUITS.

LA LICENCE LOGICIELLE ET LA GARANTIE LIMITÉE POUR LE PRODUIT DE ACCOMPAGNEMENT SONT DÉTERMINÉES DANS LA BROCHURE D'INFORMATION QUI S'EST TRANSPORTÉE AVEC LE PRODUIT ET SONT INCORPORÉES DANS LE PRÉSENT PAR CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE POUVEZ PAS LOCALISER LA LICENCE LOGICIELLE OU LA GARANTIE LIMITÉE, ENTREZ EN CONTACT AVEC VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR UNE COPIE.

L'implémentation de Cisco de la Compression d'en-tête TCP est une adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB) en tant qu'élément de la version du domaine public d'UCB du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, régents de l'Université de Californie.

MALGRÉ N'IMPORTE QUELLE AUTRE GARANTIE DANS LE PRÉSENT, TOUS LES FICHIERS DOCUMENT ET LOGICIEL DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « COMME EST » AVEC TOUS LES DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSNOMMÉS DÉMENTENT TOUTES LES GARANTIES, EXPRIMÉS OU IMPLICITES, Y COMPRIS, SANS LIMITE, CEUX DE LA

QUALITÉ MARCHANDE, ADÉQUATION POUR UN USAGE PARTICULIER ET TRANSGRESSION OU RÉSULTER D'UN COURS DU TRAITEMENT, DE L'UTILISATION, OU DE LA PRATIQUE COMMERCIALE.

DANS AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS SERA RESPONSABLE DE TOUS LES DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉCUTIFS, OU DE CHOSE FORTUITE, Y COMPRIS, SANS LIMITE, PERTES DE PROFITS OU PERTES OU DOMMAGES AUX DONNÉES PROVENANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Aucuns adresses et numéro de téléphone de Procotole IP (Internet Protocol) utilisés dans ce document ne sont destinés pour être des adresses réelles et des numéros de téléphone. Tous les exemples, sortie d'affichage de commande, diagrammes de topologie du réseau, et d'autres figures incluses dans le document sont affichés dans des buts illustratifs seulement. N'importe quelle utilisation des adresses IP réelles ou des numéros de téléphone dans le contenu illustratif est involontaire et coïncidente.

Toutes les copies imprimées et copies écran en double sont considérées les copies incontrôlées et la version en ligne d'origine devrait être mentionnée pour la dernière version.

Cisco a plus de 200 bureaux dans le monde entier. Des adresses, les numéros de téléphone, et les numéros de fax sont répertoriés sur le site Web Cisco chez www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques ou des marques déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et d'autres pays. Pour visualiser une liste de marques de Cisco, allez à cet URL : www.cisco.com/go/trademarks. Les tiers marques mentionnées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme partenaire n'implique pas une relation partenariale entre Cisco et aucune autre société. (1110R)

©2016 Cisco Systems, Inc. tous droits réservés.