

UCCX バージョン 10.0 のリリース前フィールド通信

目次

[概要](#)

[仮想 な インストールだけおよびバーチャルテンプレート変更](#)

[Linux に Linux アップグレードだけ](#)

[インストール及びアップグレードシナリオ](#)

[バーチャルテンプレート \(OVF \) 変更](#)

[パーティション配置](#)

[規格および唯一のレポート クライアントとして CUIC](#)

[UCCX エンジン Keystore](#)

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

[他の UCCX 機能の退職](#)

[親/子配備](#)

[CTS 500 サポート](#)

概要

Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) バージョン 10.0 はすぐにリリースされて当然です。UCCX バージョン 10.0 は多くの新しい 機能、バグ修正およびサービサビリティ改善が含まれています。これらの新しい 機能すべての情報はリリースと送達されたソリューション リファレンス ネットワーク デザイン (SRND) およびリリース ノート (RN) 文書で文書化されています。

この資料は上げるためにいくつかの UCCX バージョン 10.0 の変更のスニーク プレビューを UCCX 10.0 システムがどのようにの設計され、インストールされ、アップグレードされるか重要な点の意識を提供したものです。

詳細については、Cisco サポート コミュニティについての [UCCX バージョン 10.0 Prerelease フィールド コミュニケーション](#) 議論を参照して下さい。

仮想 な インストールだけおよびバーチャルテンプレート変更

UCCX バージョン 9.0(2)、8.5(1)、および 8.0(2) では、UCCX は物理メディア コンバージェンス サーバ (MCS) または MCS 同等のサーバでインストールできます。UCCX バージョン 10.0 では、仮想化された配置だけサポートされます。

UCCX バージョン 10.0 は仮想化 (裸金属) なしでは物理的 な サーバハードウェアでインストールしないし、物理的 なサーバで動作し続ければ UCCX の前のバージョンはバージョン 10.0 にア

アップグレードすることができません。UCCX 仮想化の最新情報に関してはこれらの文書を参照して下さい:

- [Cisco Unified Contact Center Express のための仮想化](#)
- [統一された CCX のための仮想化](#)

Linux に Linux アップグレードだけ

UCCX バージョン 10.0 は Windows に Linux アップグレードをサポートしません。これはバージョン 7.0(2)ES3 および それ以前からのどの UCCX バージョンでも UCCX バージョン 10.0 にシングルステップでアップグレードすることができないことを意味します。バージョン 8.5(1)の最新のサービス アップデート (SU) に、バージョン 9.0(2)の最新の SU に Windows UCCX インストールが最初にアップグレードする。それから、そのバージョンは UCCX Version10.0 にアップグレードすることができます。2013 年 11 月 15 日現在で、UCCX 10.0 への Linux アップグレードへの Windows のための暫定バージョンは 8.5(1)SU4 および 9.0(2)SU1 でした。

UCCX アップグレード 互換性の最新情報に関しては [Cisco Unified Contact Center Express \(Cisco Unified CCX\) ソフトウェアおよびハードウェア互換性ガイド](#)を参照して下さい。

インストール及びアップグレード シナリオ

このセクションは出会うかもしれないアップグレード シナリオおよびいくつかのインストールを解説しています。

- 新しい UCCX バージョン 10.0 インストールを設計します。前のセクションにリンクにガイドラインに基づいて UCCX 10.0 のための Cisco が提供した開いた仮想化形式 (OVF) テンプレートとの Virtual Machine (VM) として UCCX をインストールして下さい。
- バージョン 10.0 へ仮想 な環境で動作するバージョン 8.5(1)SU4 から UCCX をアップグレードします。このアップグレードのための UCCX バージョン 8.5 ドキュメントで説明されている標準 Linux に Linux アップグレード手順に従って下さい。
- バージョン 10.0 へ物理的 なサーバで動作するバージョン 8.5(1)SU4 から UCCX をアップグレードします。
MCS からの Unified Computing System (UCS) への移行への前のリンクにある VM にバージョン 8.5(1)SU4 システムを移行して下さい。

UCCX バージョン 8.5 ドキュメントで説明されている標準 Linux に Linux アップグレード手順と VM として稼動するバージョン 10.0 にバージョン 8.5(1)SU4 システムをアップグレードして下さい。

- バージョン 7.0(2)からバージョン 10.0 へ UCCX をアップグレードします。
バージョン 7.0(2)ES3 に UCCX インストールをアップグレードして下さい。

企業セキュア FTP (SFTP) サーバの Windows UCCX データをバックアップするために Product Upgrade Tool (PUT) を使用して下さい。

Cisco が提供した (OVF) テンプレートとの新しい VM を構築し、UCCX バージョン 8.5(1)SU4 をインストールして下さい。

Windows UCCX データを新しいバージョン 8.5(1)SU4 VM に復元する、機能性を確認するために Windows に Linux アップグレード 復元フェーズを完了して下さい。

続いて、バージョン 8.5(1) ドキュメントで見つけられる標準 Linux に Linux アップグレード手順の UCCX バージョン 10.0 に仮想化されたバージョン 8.5(1)SU4 システムをアップグレードして下さい。

バーチャルテンプレート (OVF) 変更

UCCX バージョン 10.0 では UCCX (Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) の共存をおよび Cisco Finesse) 実行する追加アプリケーションをサポートするために、VM のためのリソース要求は高められます。

UCCX バージョン 9.0(2)、8.5(1)、および 8.0(2) によって使用される OVF テンプレート リソース要求はここにあります:

| | 100 エージェント | 300 エージェント | 400 エージェント |
|---------|--------------|------------|------------|
| vCPU | 2 | 2 | 4 |
| メモリ | 4gb | 4gb | 8gb |
| ハードディスク | 1 つの x 146gb | 2 x 146gb | 2 x 146gb |

UCCX バージョン 10.0 および それ 以上のための新しい OVF テンプレート リソース要求はここにあります:

| | 100 エージェント | 300 エージェント | 400 エージェント |
|---------|--------------|------------|------------|
| vCPU | 2 | 2 | 4 |
| メモリ | 8gb | 8gb | 16gb |
| ハードディスク | 1 つの x 146gb | 2 x 146gb | 2 x 146gb |

それは UCCX バージョン 10.0 にアップグレードした後段階的に UCCX VM をシャットダウンし、新しい値にメモリ 割り当てをアップデートすること強く推奨されています。UCCX がバージョン 10.0 にアップグレードされた後 VM のためのメモリ 割り当てが変えないでおけば、この警告メッセージは表示されます:

パーティション配置

UCCX バージョン 10.0 の根本的な音声 オペレーティング システム (VOS) の新しいバージョンの統合は UCCX によって仮想化されるディスクの配分アラインメントがあるように今確認します。配分が不適切に調節される場合、Cisco Unified Operating System (OS) 管理 画面のこの警告ディスプレイ:

UCCX 8.0 OVF テンプレート バージョン 1.0 で開始する UCCX VM を作成するために使用される OVF テンプレートは正しくディスクのパーティションを一直線に並べます; ただし、UCCX バージョン 8.0(1) および 8.0(2)で- 8.0(2)SU3 は UCCX インストール プロセスによって、OVF テンプレートからのこれらの prealigned 配分上書きされました。この問題は UCCX バージョン 8.5 および 8.0(2)SU4 で解決されました。

UCCX バージョン 10.0 にアップグレードする時これらのシナリオでは、OS 管理 ページの前の

エラー表示:

- UCCX システムバージョン 8.0、8.5、か 9.0 は UCCX のための Cisco が提供した OVF テンプレートの使用なしでインストールされました。vSphere の UCCX VM の手動作成は正しくディスクのパーティションを一直線に並べません。従って、チェックが UCCX バージョン 10.0 へのアップグレードに完了するとき、前のエラーは表示する。
- UCCX システムバージョン 8.0(1)、8.0(2)、8.0(2)SU1、8.0(2)SU2、または 8.0(2)SU3 は UCCX のための Cisco が提供した OVF テンプレートによってインストールされました。UCCX バージョン 8.0 のための Cisco が提供した OVF テンプレートが正しくディスクのパーティションを一直線に並べるが、UCCX バージョン 8.0 インストールはこれらの配分アラインメントを上書きし、不適切に調節された配分を設定します。UCCX バージョン 10.0 にアップグレードした後、前のエラーは表示する。

でのこれらのシナリオの、またはあらゆるシナリオ OS 管理 ページの前のエラーメッセージという結果に終る、UCCX バージョン 10.0 システムはディザスタリカバリシステム (DR) とバックアップされ、UCCX バージョン 10.0 OVF テンプレートによって再インストールされ、バックアップから復元する必要があります。UCCX ドキュメントはこれらの操作を行うために使用する詳細なステップが記載されています。

規格および唯一のレポート クライアントとして CUIC

UCCX バージョン 9.0 では、CUIC は UCCX データの歴史的報告のための追加報告クライアントとして導入されました。UCCX バージョン 10.0 では歴史的報告データにアクセスするために、歴史的報告クライアント (HRC) は、CUIC 使用する必要がありません終了させまされ。

UCCX バージョン 9.0 はシステム全体の報告クライアントとして CUIC と HRC の間で選択するオプションを提供しました。1 人の報告クライアントだけ、CUIC か HRC、一度にアクティブである可能性があります。バージョン 9.0 の UCCX の CUIC 統合についての詳細は[統一された CCX 9.0\(1\) の新しい機能](#)で見つけることができます。

HRC はもはや UCCX バージョン 10.0 の歴史的報告クライアントのためのオプションではありません。UCCX バージョン 10.0 にシステムをアップグレードした後スケジュールのためにか HRC CUIC の内にて CUIC の他の設定は存在するマイグレーションパス従ってすべてのスケジュール手動で作り直されてはなりません。CUIC がバージョン 10.0 にアップグレードされる UCCX バージョン 9.0 システムの設定された報告クライアント、設定は移行され、保たれます。Additionally が、IP Interactive Voice Response (IVR) 配置のためのすべての史的記事バージョン 10.0 およびそれ以降で CUIC を使用するために必要となります。

UCCX エンジン Keystore

UCCX バージョン 9.0(2) およびそれ以前では、UCCX エンジンが必要とされたとき Secure Sockets Layer (SSL) 認証を探すためにデフォルト Java keystore を使用しました。UCCX バージョン 10.0 では、UCCX エンジンの keystore はプラットフォームの Tomcat keystore に塗り直されます。

通常、UCCX エンジンの keystore はスクリプトステップがのような HTTPS ターゲットに URL 資料を接続される得るとき呼び出されます。含まれていたデフォルト Java keystore はよく知られているな サードパーティ認証機関 (CA) からのルート証明をプレインストールしました

。しかし、デフォルト Java keystore 保護されたので、顧客およびパートナーはリモート サポート アカウント/ルートアクセスによって認証が付いている keystore を手動で読み込むことを必要とした他の証明書 チェーンまたは自己署名証明書が付いている SSL ターゲットのための keystore に認証をアップロードできませんでした。

Tomcat keystore は統一された OS 管理によってアクセスし認証/証明書 チェーンは Webインターフェイスを通してアップロードすることができます。これが認証の容易で、適用範囲が広い管理を可能にするが、Tomcat および Tomcat 信頼 keystores はプレインストールされた認証が含まれていません。これは UCCX エンジンによってアクセスされるこの機能性のための Tomcat keystore に UCCX バージョン 10.0 にアップグレードの後ではたらし続けるために SSL ターゲットのためのすべての認証および証明書 チェーンが手動でアップロードする必要があることを意味します。UCCX バージョン 10.0 にアップグレードされて、外部ターゲットに信頼できる接続に頼る機能性をテストする前にすべての認証/証明書 チェーンを UCCX バージョン 10.0 ドキュメントの指示を含むプラットフォームの Tomcat keystore にインストールし、UCCX サーバを再起動して下さい。

Cisco Agent Desktop (CAD) か Cisco Finesse

UCCX バージョン 10.0 は Finesse エージェントデスクトップのためのサポートを、Webベース エージェントデスクトップ クライアント導入します。Finesse サービスは UCCX バージョン 10.0 の CAD サービスに UCCX サーバの共存を並行して実行します。

UCCX バージョン 10.0 を実行した場合すべてのエージェントデスクトップのために CAD か Finesse を使用するために選択して下さい。UCCX バージョン 10 は同時にログインした エージェントのための CAD および Finesse クライアント両方の使用をサポートしません。常に、すべてに同時にログインした エージェントは CAD を使用するか、またはうまく解決する必要があります。

UCCX バージョン 10.0 は CAD サービスをディセーブルにするためにメカニズムを提供しませんが Finesse サービスをディセーブルにするために方式を提供します。Finesse はまた UCCX バージョン 10.0 にインストールするか、またはアップグレードするときデフォルトでディセーブルにされます。現在、を含むがそれに限定されず、チーム設定うまく解決するために、CAD 作業の流れ、操作および理由コードからの設定を移行するメカニズムがありません。

他の UCCX 機能の退職

親/子配備

子として UCCX の Intelligent Contact Manager (ICM) 親/子配置は UCCX バージョン 10.0 でもはや利用できません。利用可能な 移行 オプションがありません。

CTS 500 サポート

UCCX バージョン 10.0 はエージェント デバイスとしてもはや Cisco TelePresence システム (CTS) エンドポイントをサポートしません。