

UCCX 11.6 communicatie vóór release

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Vorbereiden op UCCX 11.6-upgrade](#)

[Verbetering in sociale netwerken en Microsoft Exchange](#)

[Ondersteuning van TLS 1.2 voor UCCX](#)

[Impact op RTMT en Script Editor](#)

[Ondersteuning voor ESXi 6.5](#)

[Beperkte tijd voor upgrade](#)

[Enkelvoudige ISO voor upgrades en nieuwe installatie](#)

[Desktop- en browser-updates](#)

[Real time Reporting Tool](#)

[Compatibiliteitsmodus voor webbrowsers](#)

[Enkelvoudige aanmelding \(SSO\)](#)

[Ondersteuning voor nieuwe identiteitsproviders](#)

[Verbeteringen in FormFiller-failover](#)

[Belangrijke overwegingen](#)

[Verbeteringen in service](#)

[Service-dashboard van context en waarschuwingen](#)

[Weet u voordat u upgrade uitvoert](#)

[Wachtwoord voor gebruikers melden Consistentie en impact op LiveData](#)

[Rapporterende gebruikers hebben geen toegang tot CUIC-rapporten na upgrade naar UCCX 11.6](#)

[Verhoogde limiet voor extra tekengrootte voor e-mails en uitwisselingsoverwegingen](#)

[De grootte van het bericht berekenen](#)

[Belangrijke upgrade-overwegingen](#)

[Documentatie verkrijgen en een serviceaanvraag indienen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de communicatie van UCCX 11.6 vóór release.

Opmerking: De release van Unified Contact Center Express (UCCX) 11.6 is een zeer belangrijke release met belangrijke updates voor belangrijke functies en updates voor de service die partners en klanten kunnen helpen. Deze mededeling van vóór de release geeft een overzicht van belangrijke updates en belangrijke informatie die helpt een snelle, soepele upgrade naar UCCX 11.6 te plannen.

Achtergrondinformatie

UCCX 11.6 heeft een aantal functies om de reeks producten en de productiviteit van agents, toezichhouders en beheerders te verbeteren. De grote updates zijn in e-mail, chat functionaliteit

gegaan terwijl de updates aan het Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) die rapporteert en Finse Desktop updates de ervaring van de gebruikers van het contactcentrum zeer vergroten. Belangrijke updates over de interoperabiliteit, zoals het Dashboard van de Context Service, zijn ook toegevoegd terwijl er updates aan het systeem zijn gemaakt om voordelen te bieden zoals verminderde tijd voor upgrades

Een samenvatting van de nieuwe functies (raadpleeg de opmerkingen voor een gedetailleerde lijst):

Cisco Finesse	UCCX e-mail	UCCX Chatten	CUIC en rapportage
<ul style="list-style-type: none"> • Direct Transfer • Agent-staten gebaseerd op secundaire lijnen • Code-labels met reden weergeven, standaard • Uitgebreide failover • Recente rapporten van de Call Geschiedenis en van de Agent • Statistieken betreffende wachtrij voor FIPPA • Mogelijkheid om contact op te nemen vanuit de status READY • Mogelijkheid om uitgaande aanroep op ACD-lijn te controleren • Historische rapporten van de supervisor • Codes met systeemgenererde reden als labels voor agents en mogelijkheid om systeemgenererende codes van reden aan te passen 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail, c/bc/w • Antwoord en antwoord • E-mailhandtekeningen • GMAIL-ondersteuning • Samenwerkingsredenen • Rapport van meerkanaals Agent 	<ul style="list-style-type: none"> • Groepschatten • Samenwerkingsredenen • Chat planner om open en gesloten uren te hebben • Type-indicatielampje • Rapport van meerkanaals Agent 	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe dashboards • Nieuwe kaarten en updates • Rapport met als eindreden voor chatten en e-mail • Rapport van meerkanaals Agent
Verbeteringen in scripts	Verbeteringen in outbound-campagne	SSO	Other (Overig)
<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning van header en proxy voor Make REST-oproep • Verkrijg statistische stap om toe te staan dat agenten worden geteld op basis van de niet-Klaar ratio-code • Nieuw maken JSON- 	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid om de expliciet vermelde volgorde van velden in de geïmporteerde contactlijst op te slaan. • Automatische invoer van contactlijsten via SFTP- of HTTP- 	<ul style="list-style-type: none"> • Geïntegreerde Windows-verificatie • Kwalificatie van 4 nieuwe IDP's en generieke SAML 2.0-ondersteuning 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning van ESXi 6.5 • TLS-updates • Verbeterde upgrade-tijden • Ondersteu

- documentstap
 - Nieuwe JSON-documentgegevensstap
 - Op Context gebaseerde IVR-scripts die als sjablonen zijn toegevoegd
 - Ondersteuning van TLS 1.2
- ning voor Hyperflex

Vorbereiden op UCCX 11.6-upgrade

UCCX 11.6 ondersteunt rechtstreekse upgrades uit deze paden:

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		

Alle technische specificaties (ES) die op de bovenstaande versies worden toegepast, hebben geen invloed op het upgradepad. De upgrade kan worden uitgevoerd vanaf een van de bovengenoemde versies ongeacht welke ES op het systeem is geïnstalleerd. Als er na de publicatiedatum van dit document een softwarerelease is, controleert u de compatibiliteitsmatrix voor UCCX-software om de beschikbaarheid van een upgradepad te controleren.

Verbetering in sociale netwerken en Microsoft Exchange

De UCCX heeft interactie met SocialMiner voor alle e-mail en chatfuncties. De 11.6-upgrade moet worden gepland om ervoor te zorgen dat zowel de UCCX- als de SocialMiner-servers in hetzelfde onderhoudsvenster worden bijgewerkt naar 11.6. In UCCX 11.6 zijn de e-mail- en chatfuncties belangrijke updates doorgevoerd. Met behulp van deze functies van UCCX 11.6, met SocialMiner nog steeds op 11.5, worden onverwachte resultaten en fouten/waarschuwingen weergegeven.

De aanbevolen volgorde voor de upgrade is het upgraden van de server SocialMiner en de server(s) UCCX in hetzelfde onderhoudsvenster.

De UCCX 11.6-oplossing ondersteunt **Microsoft Exchange Server 2013 en 2016 - Enterprise- en Standaard Edition** voor de UCCX e-mailfunctionaliteit. Als u **Microsoft Exchange Server 2013** gebruikt, zorg er dan voor dat u Cumulatieve update 15 voor Exchange Server 2013 (KB3197044) installeert, zodat TLS 1.2 wordt ondersteund door Exchange. Zonder dit stopcontact faalt de communicatie tussen SocialMiner en **Microsoft Exchange Server 2013** en e-mailrouting. Als u al een serverinstelling voor **Microsoft Exchange Server 2013** met UCCX hebt, zorg dan voor installatie van dit **pleister** voordat het in productie wordt genomen met UCCX 11.6.

Dit is niet nodig voor **Microsoft Exchange Server 2016**.

Opmerking: Als u TLS 1.2 niet wilt gebruiken voor connecties om te ruilen, kan de minimum server TLS versie op de SocialMiner server worden ingesteld op 1.0 (zie details in de TLS sectie hieronder). Als er een TELS-fout-match is tussen Exchange en SocialMiner, zullen alle e-mailfeeds mislukken.

Ondersteuning van TLS 1.2 voor UCCX

In UCCX 11.6 is de standaardinstelling TLS 1.2 voor verbindingen wanneer UCCX in de verbinding werkt als een client of een server. Klanten die een upgrade naar UCCX 11.6 uitvoeren en toepassingen van derden hebben die met UCCX samenwerken en TLS gebruiken, zijn zich van deze verandering bewust.

UCCX 11.6 biedt ook de mogelijkheid om de minimale TLS-versie voor zowel client- als serververbindingen bij te werken:

- min. versie van TLS-client <1.1 of 1.0> instellen
- min.-versie van TLS-server <1.1 of 1.0> instellen

Voorbeeld: min. versie 1.2 van de ATM-server instellen

De opdracht moet op beide knooppunten worden uitgevoerd als dit een systeem met hoge beschikbaarheid is. Nadat de opdracht is uitgevoerd, moet het systeem opnieuw worden opgestart met behulp van de opdracht **opnieuw opstarten van het besturingssysteem**.

De minimale TLS-versie die wordt ondersteund, kan ook worden geverifieerd door de opdrachten uit te voeren:

- **min-versie van TLS-client tonen**
- **min.-versie van TLS-server weergeven**

Opmerking: Als de minimale versie is ingesteld op 1.0 dan ondersteunt de verbinding 1.0, 1.1 en 1.2.

Impact op RTMT en Script Editor

Vanwege de beveiligingsstandaarden voor TLS 1.2 en omdat dit de standaard is, worden alle UCCX-plug-ins zoals RTMT en Script Editor opnieuw geïnstalleerd zodat ze met UCCX 11.6 kunnen blijven werken. Post de upgrade naar UCCX:

1. Download RTMT en herinstalleer RTMT op alle machines die eerder RTMT hadden. Oudere versies van RTMT zijn niet in staat een verbinding met UCCX tot stand te brengen.
2. Download en installeer de UCCX Script Editor opnieuw op alle machines die eerder UCCX Script Editor hadden.

Ondersteuning voor ESXi 6.5

Om te beginnen met UCCX 11.6 wordt ESXi 6.5 ondersteund. Gezien prestatiekwesties met VMFS 6 en lopende onderzoeken van VMWare wordt ESXi 6.5 alleen met VMFS 5 ondersteund.

	Ondersteuning van ESXi 6.5	VMFS-versie met ESXi 6.5	Opmerkingen
BE6K	Ja	VMFS 5	Afhankelijk van andere toepassingen voorkomt u het gebruik van VMFS 6
niet-BE6k	Ja	VMFS 5 en VMFS 6	Voor upgrade van ESXi en VMFS is mogelijk migratie van de VM's nodig

Zorg ervoor dat u de nieuwste OVA-sjabloon gebruikt die voor 11.6 is gepubliceerd.

Opmerking: Ondersteuning voor VMFS 6 kan in de toekomst worden bijgewerkt voor eerdere releases. Raadpleeg de UCCX-[virtualisatie-wiki](#) voor de laatste update.

Beperkte tijd voor upgrade

In UCCX 11.6 zijn updates gedaan om de totale tijd die voor een volledige upgrade is uitgetrokken, te verkorten. Als deel van het switch-versie proces, wordt een aantal scripts achtereenvolgens uitgevoerd om gegevens te migreren voor individuele toepassingen zoals Finesse, CUIC en historische gegevens. In UCCX 11.6 wordt het ontwerp bijgewerkt om de scripts parallel te laten draaien en daarmee de tijd die nodig is voor de schakelaar-versie aanzienlijk te verminderen.

Hoewel de werkelijke tijd voor de schakelaar-versie niet kan worden weergegeven door de grootte van de klantdatabase, is uit interne testen gebleken dat de tijd voor het omschakelingsproces met ongeveer 30% is verkort.

Enkelvoudige ISO voor upgrades en nieuwe installatie

In UCCX 11.6 wordt slechts 1 ISO vrijgegeven dat op Cisco.com is gepost en kan deze ISO worden gebruikt voor een upgrade of een nieuwe installatie. De ISO volgt de naamgevingsconventie van `UCSInstall_UCCX_11.6.XXX-XX.sgn.iso`

Deze ISO is voorzien van beide laars opties, zodat ook een herstartbare afbeelding wordt gebruikt.

Desktop- en browser-updates

Real time Reporting Tool

Het Real Time Reporting Tool is niet langer volledig op browser gebaseerd, maar gebruikt de Java-applicatie die op de PC moet worden gedownload. Dankzij de beveiligingsupdates die in de meeste browsers zijn geïntroduceerd met betrekking tot de Java-beveiliging, is het nodig om het UCCX Real Time Reporting (RTR)-gereedschap te introduceren als een Java-applicatie die tijdens de eerste installatie wordt gedownload.

Bijgewerkt gedrag in 11.6:

1. RTR is nu ook beschikbaar om gedownload te worden als een stekker, navigeer naar **Gereedschappen > Plugins** pagina. Het blijft bestaan in **Gereedschappen > Realtime rapportage** pagina.
2. Wanneer u voor het eerst toegang tot RTR krijgt vanaf een bepaalde pc-postupgrade naar UCCX 11.6, wordt er een Java-applicatie gedownload vanaf de UCCX-server. De gebruiker moet het recht hebben om de download toe te staan en hetzelfde te openen.

Opmerking: Dit moet gedaan worden in elke PC die RTR na de upgrade wil bereiken. Nadat het RTR-programma is gedownload, kan elke gebruiker die toegang heeft tot de pc hetzelfde openen.

De aanbevolen Java-versie voor het gebruik van RTR is **Java 8**. Als de gebruiker Java 7 heeft, moet de gebruiker TLS 1.2 in het Java Control Panel inschakelen.

Compatibiliteitsmodus voor webbrowsers

Als u Internet Explorer (IE) gebruikt, ondersteunt Finse desktop geen compatibiliteitsmodus. Er worden wijzigingen aangebracht om een waarschuwing aan een agent te tonen indien de compatibiliteitsmodus is ingeschakeld. Het enige scenario waarin de compatibiliteitsmodus vereist is, is voor de toegang tot de oude UI voor CUIC die functies bevat zoals Security lade, Scheduler enzovoort.

Enkelvoudige aanmelding (SSO)

UCCX ondersteunt nu geïntegreerde Windows-verificatie. Raadpleeg de UCCX release Notes en bijbehorende documenten voor meer informatie.

Ondersteuning voor nieuwe identiteitsproviders

In UCCX 11.6 wordt een aantal nieuwe Identity Providers (IDP) gekwalificeerd en toegevoegd voor ondersteuning:

- Microsoft AD FS (Active Directory Federation Services): 2.0, 2.1 en 3.0
- PingFederate: 8.2.2.0
- OpenAM: 10.0.1
- Shibboleth: 3.3.0
- F5:13,0

UCCX 11.6 werkt ook met elke IDP die met SAML v2.0 werkt. Zolang de IDP de SAML v2.0-standaard bevestigt en in staat is om rekening te houden met de UCCX (IDS)-configuratie, kan de IDP gebruikt worden voor UCCX SSO, ook al maakt hij geen deel uit van de bovenstaande lijst.

Verbeteringen in FormFiller-failover

Om vanaf UCCX 11.6 te beginnen, wordt het overnamengedrag verbeterd om agentenproductiviteit tijdens een Finse failover te verzekeren zonder een volledige systeem failover te doen. Het is belangrijk om hetzelfde te begrijpen zodat agenten bewust worden gemaakt van de gedragsveranderingen.

Overzicht van gedragsverandering.

Scenario	UCCX HA-gedrag	Finse service op knooppunt1	Finse service op knooppunt2	Eindelijk clientgedrag
CCX Engine falen op knooppunt1	CCX Engine op Side B wordt master	Finesse gaat uit de service en keert terug naar IN_SERVICE zodra deze zich aansluit op de nieuwe master engine.	Finesse gaat uit de service en keert terug naar IN_SERVICE zodra deze zich aansluit op de nieuwe master engine.	Agent ziet de balk rode disconnectie en logt automatisch terug naar de kant Finse die eerst in IN_SERVICE komt. Het kan Node1 of Node2 zijn.
CCX Engine	CCX Engine op	Finesse blijft	Finesse gaat uit de	Middelen die op Node 1

fail on Node2	Side A blijft master	IN_SERVICE	service en keert terug naar IN_SERVICE zodra deze zich aansluit op de master engine.	zijn aangesloten blijven inloggen. Middelen die zijn aangesloten op Node2 zijn tijdelijk losgekoppeld en worden verbonden met de Finse Service op het knooppunt IN_SERVICE. Alle agents die zijn aangesloten op Node1 worden tijdelijk losgekoppeld en worden aangesloten op Finesse op Node2. Middelen die zijn aangesloten op Node2 zullen niet worden beïnvloed. Alle agents die zijn aangesloten op Node2 worden tijdelijk losgekoppeld en worden aangesloten op Finesse op Node2. Middelen die zijn aangesloten op Node1 worden niet beïnvloed. Alle agents die zijn aangesloten op Node1 worden tijdelijk losgekoppeld en worden aangesloten op Finesse op Node2. Middelen die zijn aangesloten op Node2 worden niet beïnvloed. Alle agents die zijn aangesloten op Node2 worden tijdelijk losgekoppeld en worden aangesloten op Finesse op Node2.
Finse Service OOS op knooppunt1	Motorbeheersing wordt niet aangetast	OUT_OF_SERVICE	Finesse op Node2 blijft IN_SERVICE	
Finse Service OOS op knooppunt2	Motorbeheersing wordt niet aangetast	Finesse op Node1 zal IN_SERVICE blijven	OUT_OF_SERVICE	
CCX-melding bij knooppunt1	Motorbeheersing wordt niet aangetast	OUT_OF_SERVICE	Finesse op Node2 zal IN_SERVICE blijven	
CCX-melding bij knooppunt2	Motorbeheersing wordt niet aangetast	Finesse op Node1 blijft IN_SERVICE	OUT_OF_SERVICE	De op Node 1 aangesloten agenten worden niet beïnvloed. Middelen die op Node 1 zijn aangesloten blijven inloggen. Middelen die zijn aangesloten op Node2 worden tijdelijk losgekoppeld en worden verbonden met de Finse
eilandmodus	Beide HA-knooppunten worden Master	Finesse op Node1 blijft IN_SERVICE en wordt aangesloten op Engine op Node1.	Finesse gaat uit de service en keert terug naar IN_SERVICE zodra deze zich aansluit op de motor op Node2, dat ook de baas is.	

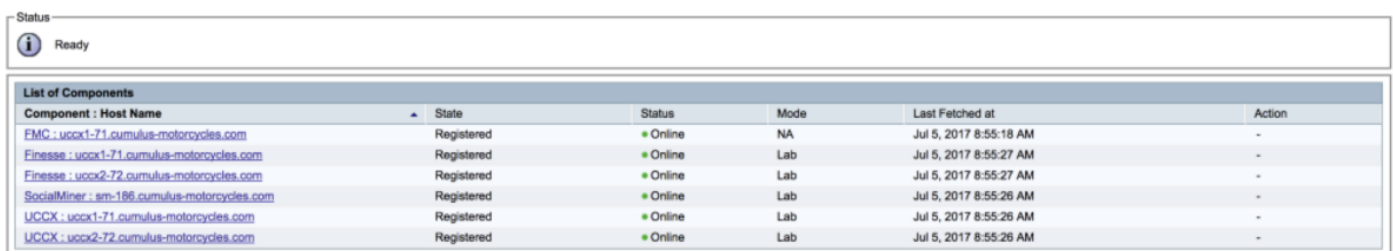
Belangrijke overwegingen

1. UCCX ondersteunt de taakverdeling voor het inloggen van agents niet. Alle agents dienen alleen op het Master Node in te loggen. De versterking in gedrag is alleen voor de ondersteuning van overboekingen.
2. Er wordt niet ondersteund dat u tegelijkertijd op beide knooppunten dezelfde inlognaam hebt. Dit kan leiden tot inconsistenties in de agens ervaring.
3. In het geval van meerdere mislukkingen die tot agenten leiden die op beide knooppunten worden aangesloten, zouden alle agenten op het vroegst naar het hoofdknooppunt moeten worden verplaatst. Dit hoeft niet onmiddellijk te gebeuren, maar de beheerder kan dit plannen op basis van de beschikbare onderhoudsvensters.

Verbeteringen in service

Service-dashboard van context en waarschuwingen

In UCCX 11.6 is er een dashboard om de status van alle onderdelen die bij de Context Service zijn geregistreerd te controleren. Het dashboard kan worden geraadpleegd op de pagina **UCCX Services**, aangezien u navigeert in **Gereedschappen > pagina Context Service Status**.



The screenshot shows a dashboard with a status indicator 'Ready' and a table titled 'List of Components'. The table has columns for Component (Host Name), State, Status, Mode, Last Fetched at, and Action. The components listed are EMC, Finesse, SocialMiner, and UCCX, all with a status of 'Online'.

Component : Host Name	State	Status	Mode	Last Fetched at	Action
EMC : 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	-

Dit zijn een paar statistieken die moeten worden geïnterpreteerd:

ingeschreven Connectiviteitsstatus Status weergegeven

JA	200	• ONLINE
JA	NIET-200	• ONLINE
JA	N.v.t.	• OFFLINE
NEE	200	• OFFLINE
NEE	NIET-200	• OFFLINE
N.v.t.	N.v.t.	• GESTOPT
N.v.t.	N.v.t.	• ONBEKEND*

*Wanneer het CS-dashboard niet in staat is om status terug te halen door fouten of tijdelijke instellingen.

Deze informatie kan ook in een JSON/tekstindeling worden geëxporteerd.

Naast het dashboard wordt ook een RTMT-melding toegevoegd:

ContextServiceStappenUitvoering

Dit wordt geactiveerd als:

1. Service stappen in het script vanwege aansluitingsproblemen met de Context Service cloud.
2. De stappen van de diensttijd van de context ontbreken wegens een fout in de cloud van de Context Service.

Weet u voordat u upgrade uitvoert

Wachtwoord voor gebruikers melden Consistentie en impact op LiveData

Vanaf UCCX 11.6 gebruiken zowel LiveData- als Historische Rapporten het wachtwoord van de Rapporterende Gebruiker om de Datasource op te zetten. Als de wachtwoorden niet overeenkomen tussen de knooppunten, wordt de melding beïnvloed.

Zorg er voor dat het wachtwoord consistent is tussen beide knooppunten voordat u een upgrade uitvoert. U kunt het volgende controleren:

1. Blader naar **Gereedschappen > Wachtwoordbeheer**.
2. Klik op **Consistentie controleren**.
3. Als er geen fouten zijn, ben je goed. Als er sprake is van een gebrek aan overeenstemming (met name met de rapporterende gebruiker), update het wachtwoord op beide knooppunten.

Rapporterende gebruikers hebben geen toegang tot CUIC-rapporten na upgrade naar UCCX 11.6

Het Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) geeft toegang tot rapporten op basis van de permissies die aan de gebruiker zijn toegewezen. Op basis van het machtigingsniveau krijgt de gebruiker toegang tot hetzij de agentenrapporten of de toezichtrapporten, hetzij het volledige rapport dat aan de rapporterende beheerder is ingesteld.

Deze rechten worden gesynchroniseerd van de Unified Contact Center Express (UCCX) op basis van de rol die aan de gebruiker op UCCX is toegewezen. De gebruiker kan een CUIC-beheerder worden gemaakt door de opdracht te **gebruiken met behulp van een specifieke gebruikersbeheerder, CCX\<gebruikersnaam>**

Tijdens het upgradeproces worden de rechten tussen de UCCX en de CUIC-toepassingen opnieuw gesynchroniseerd en daarom worden de hogere CUIC-beheerrechten die aan de gebruiker zijn verleend, overschreven. De gebruiker ziet dus alleen die berichten die hij in zijn oorspronkelijke rol heeft toegestaan.

Om toegang te bieden tot de rapporten die de gebruiker vóór de upgrade had:

1. Draai **utils cuic user make-admin CCX\<gebruikersnaam>** op beide UCCX-knooppunten.
2. Start de CUIC Reporting Service opnieuw op beide UCCX-knooppunten.

Verhoogde limiet voor extra tekengrootte voor e-mails en uitwisselingsoverwegingen

In UCCX 11.6 worden de limieten op de grootte van de bijlagen als volgt aangepast:

- Max. aantal bijlagen door een vertegenwoordiger : 10
- Max. grootte van totale bijlagen door een agent : 20 MB
- Max. grootte van enkele bijlage door een agent: 10 MB

Terwijl de UCCX-oplossing de grotere bijlagegrootte toestaat, wordt de **Limiet** van de **Berichtgrootte** op de Exchange (mailserver) bijgewerkt, zodat de bijlagen niet worden geblokkeerd. De limiet zou kunnen worden toegepast op basis van het IT-beleid voor de gehele onderneming. Als de Exchange server het bericht blokkeert, ziet de agent de fout: "Kan geen antwoord naar Customer's e-mail sturen. Klik op Verzenden om het opnieuw te proberen of opnieuw in te stellen. Als het probleem zich blijft voordoen, neemt u contact op met de systeembeheerder."

De grootte van het bericht berekenen

Berichtgrootte = grootte van e-mail bevat bijlagen + Base64-codering

Base64-codering = ~33% van de grootte van het bericht

Aanbevolen formule is **berichtgrootte = 1.5*Grootte van e-mail bevat bijlagen**

Voorbeeld: Als de grootte van het bericht 9 MB is (ook bijlagen), dan moet de grootte van het bericht als limiet worden ingesteld op $9*1,5 = 14$ MB.

Gezien het feit dat UCCX 11.6 een bijlage tot 20 MB kan maken, is de grenswaarde voor de berichtgrootte **$1,5*20 \text{ MB} = 30 \text{ MB}$** als u voordeel moet halen uit deze verhoogde grenswaarde aan de kant van de UCCX-oplossing.

De limiet kan op de Exchange server worden ingesteld door de opdracht uit te voeren:

**Set-TransportConfig -ExterneDSNMaxMessageAttachSize 30 MB-
interneDNSMaxMessageAttachSize 30 MB-Maxontvangergrootte 30 MB-MaxSendSize 30 MB**

Belangrijke upgrade-overwegingen

- Schakel het cachegeheugen van alle agens machines na de upgrade uit. Zo niet, dan zijn er problemen met betrekking tot de veranderingen in de staat en real-time gegevens op het bureaublad.
- De aangepaste lay-out van het desktop is niet automatisch gemigreerd. Zorg ervoor dat u dit in een andere positie inneemt en dat de lay-out na de upgrade correct is geconfigureerd.
- VM-instellingen aanpassen aan de nieuwste OVA-sjabloon voor UCCX 11.6. Als u een nieuwe installatie uitvoert, gebruikt u de OVA-sjabloon.
- Als u de upgrade tijdens productieuren uitvoert, voert u de upgrade op het niet-hoofdknooppunt uit om mogelijke verstoringen te voorkomen.

- In UCCX 11.6 kan het Platform Tomcat tijdens de upgrade opnieuw opstarten. Dit heeft geen invloed op de gebruikers, maar kan een RTMT - waarschuwing genereren. Dit kan worden genegeerd.
- Post de upgrade, herinstalleer alle exemplaren van RTMT en de Redacteur van het Hoofdschrift.
- Zorg ervoor dat alle toezichthouders en beheerders die het Real Time Reporting Tool gebruiken, de stekker na de upgrade hebben geïnstalleerd.
- Als u een TLS-integratie hebt, bekijkt u de TLS-ondersteuning en controleert u of u de juiste versies hebt geïnstalleerd.
- Bekijk de zoekvereisten en breng indien nodig wijzigingen aan.
- Zorg ervoor dat u bekend raakt met de nieuwe FormFiller-verbeteringen en bespreek dit geüpdatete gedrag met agents.

Documentatie verkrijgen en een serviceaanvraag indienen

Voor informatie over hoe u documentatie kunt verkrijgen, gebruik het Cisco Bug Search Tool (BST), dien een serviceaanvraag in en verzamel extra informatie, zie wat in Cisco Product Documentatie nieuw is op:

<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonneren op wat in Cisco-productdocumentatie nieuw is, waarin alle nieuwe en herziene technische documentatie van Cisco is opgenomen, als RSS-feed en rechtstreeks inhoud aan uw bureaublad leveren met behulp van een leestoepassing. De RSS-feeds zijn gratis.

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER MEDEDELING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE VERKLARINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING ZIJN NAUWKEURIG, MAAR WORDEN VOORGESTELD ZONDER GARANTIE VAN WELKE SOORT DAN OOK, EXPRESS OF IMPLICIET DAN OOK. DE GEBRUIKERS MOETEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN VOOR DE TOEPASSING VAN PRODUCTEN .

DE SOFTWARELICENTIE EN DE BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BEGELEIDENDE PRODUCT WORDEN INGESTELD IN HET INFORMATIEPAKKET DAT MET HET PRODUCT IS VERZONDEN EN HIERDOOR WORDT OPGENOMEN. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET KUNT VINDEN, NEEM DAN CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN EXEMPLAAR.

De Cisco-implementatie van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma dat is ontwikkeld door de University of California, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's public domain versie van het UNIX-besturingssysteem. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regenten van de Universiteit van Californië.

ONDANKS ALLE ANDERE GARANTIE HIERBIJ WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN - SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS 'ZOALS ALLE FOUTEN' GELEVERD. CISCO EN DE

BOVENGENOEMDE LEVERANCIERS BEKIJKEN ALLE GARANTIES, UITGEDRUKT OF GEÏMPliceerd, INCLUSIEF, ZONDER BEPERKING, DIE VAN MERKANTABILITEIT, FITNESS VOOR EEN BEPAALD DOEL, NIET-INBREUK OF VOORTVLOEIEND UIT EEN PROGRAMMA VAN VERDEALING, GEBRUIK OF HANDEL RACTITIE.

CISCO OF ZIJN LEVERANCIERS ZIJN IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK VOOR INDIRECTE, SPECIALE, GEVOLGSCHADE OF INCIDENTELE SCHADE, INCLUSIEF, ZONDER BEPERKING, VERLIEZEN OF SCHADE AAN GEGEVENS DIE VOORTVLOEIEND ZIJN UIT HET GEBRUIK OF DE ONVERMOGENLIJKHEID OM DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS ALS CISCO OF ZIJN ER IS GEADVISEERD DAT DERGELIJKE SCHADE MOGELIJK IS .

Alle IP-adressen en telefoonnummers die in dit document worden gebruikt, zijn niet bedoeld als echte adressen en telefoonnummers. Alle voorbeelden, uitvoer van de opdrachtweergave, diagrammen van de netwerktopologie en andere cijfers die in het document zijn opgenomen, worden alleen voor illustratieve doeleinden weergegeven. Elk gebruik van bestaande IP-adressen of telefoonnummers in illustratieve inhoud is onbedoeld en toevallig.

Alle gedrukte exemplaren en dubbele zachte exemplaren worden beschouwd als niet-gecontroleerde exemplaren en de originele on-line versie dient voor de laatste versie te worden verwezen.

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren. Adressen, telefoonnummers en faxnummers zijn vermeld op de Cisco website op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van Cisco en/of zijn filialen in de VS en andere landen. U kunt een lijst met Cisco-handelsmerken bekijken op deze URL: www.cisco.com/go/trademarks. De genoemde handelsmerken van derden zijn het eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van de woordpartner impliceert geen partnerschapsrelatie tussen Cisco en een ander bedrijf. (1110R)

©2016 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.