

# Versão 10.0 Prerelease Field Communication UCCX

## Índice

[Introdução](#)

[A instalação virtual somente e mudanças do molde virtual](#)

[Elevação de Linux-à-Linux somente](#)

[Encenações da instalação & da elevação](#)

[Mudanças do molde virtual \(OVF\)](#)

[Alinhamento da separação](#)

[CUIIC como o padrão e o único cliente do relatório](#)

[Motor Keystore UCCX](#)

[Cisco Agent Desktop \(CAD\) ou fineza de Cisco](#)

[Aposentadoria de outras características UCCX](#)

[Desenvolvimento do pai/criança](#)

[Apoio CTS 500](#)

## Introdução

A versão 10.0 do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) é devida ser liberado logo. A versão 10.0 UCCX conterà muitos novos recursos, correções de bug, e melhorias da utilidade. A informação em todos estes novos recursos será documentada nos documentos do projeto de rede (SRND) e dos Release Note da referência da solução (RN) publicados com a liberação.

Este documento fornece uma estreia de espreitadela de algumas das mudanças na versão 10.0 UCCX a fim aumentar a conscientização dos pontos importantes em como um sistema UCCX 10.0 é projetado, instalado, e promovido.

Para mais informação, refira a discussão de [Prerelease Field Communication da versão 10.0 UCCX na](#) comunidade do apoio de Cisco.

## A instalação virtual somente e mudanças do molde virtual

Em versões 9.0(2), em 8.5(1), e em 8.0(2) UCCX, UCCX poderia ser instalado em um convergence server dos meios físicos (MCS) ou em server MCS-equivalentes. Na versão 10.0 UCCX, **somente as** disposições virtualizadas são apoiadas.

A versão 10.0 UCCX não instalará no hardware do servidor físico sem virtualização (metal desencapado), e uma versão anterior de UCCX não pode ser promovida à versão 10.0 se continuará a ser executado em servidores físicos. Refira estes documentos para as últimas

informações sobre da virtualização UCCX:

- [Virtualização para o Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Virtualização para o CCX unificado](#)

## **Elevação de Linux-à-Linux somente**

A versão 10.0 UCCX não apoia elevações de Windows-à-Linux. Isto significa que nenhuma versão UCCX da versão 7.0(2)ES3 e anterior não pode ser promovida em um único passo à versão 10.0 UCCX. As instalações de Windows UCCX devem primeiramente ser promovidas à atualização a mais atrasada do serviço (SU) na versão 8.5(1), ou ao SU o mais atrasado na versão 9.0(2). Então, essa versão pode ser promovida a UCCX Version10.0. Em novembro 15, 2013, as versões temporárias para Windows à elevação de Linux a UCCX 10.0 eram 8.5(1)SU4 e 9.0(2)SU1.

Refira o [software do Cisco Unified Contact Center Express \(CCX unificado Cisco\) e o guia da compatibilidade de hardware](#) para as últimas informações sobre da compatibilidade da elevação UCCX.

## **Encenações da instalação & da elevação**

Esta seção descreve algumas encenações que da instalação e da elevação você pôde encontrar.

- Você projeta uma instalação nova da versão 10.0 UCCX. Instale UCCX como uma máquina virtual (VM) com Cisco-forneceu o molde aberto do formato da virtualização (OVF) para UCCX 10.0 baseado nas diretrizes no link na seção anterior.
- Você promove UCCX da versão 8.5(1)SU4 que é executado em um ambiente virtual à versão 10.0. Siga os procedimentos de upgrade de Linux-à-Linux do padrão esboçados na documentação da versão 8.5 UCCX para esta elevação.
- Você promove UCCX da versão 8.5(1)SU4 executada em servidores físicos à versão 10.0. Migre o sistema da versão 8.5(1)SU4 aos VM de acordo com os links precedentes para a migração do MCS ao sistema de Unified Computing (UCS).

Promova o corredor do sistema da versão 8.5(1)SU4 como um VM à versão 10.0 com os procedimentos de upgrade de Linux-à-Linux do padrão esboçados na documentação da versão 8.5 UCCX.

- Você promove UCCX da versão 7.0(2) à versão 10.0. Promova a instalação UCCX à versão 7.0(2)ES3.

Use a ferramenta de upgrade de produto (POSTA) a fim suportar os dados de Windows UCCX em um server seguro da empresa FTP (SFTP).

Construa um VM novo com Cisco-forneceu o molde (OVF), e instalam a versão 8.5(1)SU4 UCCX.

Termine a fase da restauração da elevação de Windows-à-Linux a fim restaurar os dados de

Windows UCCX na nova versão 8.5(1)SU4 VM e verificar a funcionalidade.

Subseqüentemente, promova o sistema virtualizado da versão 8.5(1)SU4 à versão 10.0 UCCX com o procedimento de upgrade de Linux-à-Linux do padrão encontrado na documentação da versão 8.5(1).

## Mudanças do molde virtual (OVF)

Na versão 10.0 UCCX, os requisitos de recurso para VM são aumentados a fim apoiar os aplicativos adicionais que executam coresident em UCCX (Cisco unificou o centro da inteligência (CUIC) e a fineza de Cisco).

Estão aqui os requisitos de recurso do molde OVF usados por versões 9.0(2), por 8.5(1), e por 8.0(2) UCCX:

	Agente 100	Agente 300	Agente 400
vCPU	2	2	4
Memória	4gb	4gb	8gb
Disco rígido	1 x 146gb	2 x 146gb	2 x 146gb

Estão aqui os requisitos de recurso novos do molde OVF para a versão 10.0 e mais recente UCCX:

	Agente 100	Agente 300	Agente 400
vCPU	2	2	4
Memória	8gb	8gb	16gb
Disco rígido	1 x 146gb	2 x 146gb	2 x 146gb

É altamente recomendado que você feche graciosamente o UCCX VM, e atualiza a alocação de memória aos valores novos depois que você promove à versão 10.0 UCCX. Se a alocação de memória para o VM está deixada inalterada depois que o UCCX está promovido à versão 10.0, indicadores deste mensagem de advertência:

## Alinhamento da separação

A integração de uma nova versão do sistema operacional subjacente da Voz (VOS) na versão 10.0 UCCX verifica agora para ver se há o alinhamento de separação nos discos virtualizados UCCX. Se as separações são desalinhadas, os indicadores deste aviso em Cisco unificaram a tela da administração do operating system (OS):

Os moldes OVF usados a fim criar o UCCX VM, começando na versão 1.0 do molde UCCX 8.0 OVF, alinham corretamente os partições de disco; contudo, em versões 8.0(1) e 8.0(2) UCCX - 8.0(2)SU3, estas separações prealigned do molde OVF overwritten pelo UCCX instalam o processo. Esta edição foi resolvida na versão 8.5 e 8.0(2)SU4 UCCX.

Nestas encenações, quando você promover à versão 10.0 UCCX, os indicadores de erro anterior na página de administração do OS:

- Uma versão do sistema 8.0, 8.5, ou 9.0 UCCX foi instalada **sem o uso do Cisco**-fornecido o

molde OVF para UCCX. A criação manual de UCCX VM no vSphere não alinha corretamente partições de disco. Consequentemente, quando a verificação é terminada em cima da elevação à versão 10.0 UCCX, o erro anterior é indicado.

- Uma versão do sistema UCCX 8.0(1), 8.0(2), 8.0(2)SU1, 8.0(2)SU2, ou 8.0(2)SU3 foram instalados com Cisco-forneceram o molde OVF para UCCX. Embora Cisco-forneça o molde OVF para a versão 8.0 UCCX alinha corretamente partições de disco, a instalação da versão 8.0 UCCX overwrites estes alinhamentos da separação e configura separações desalinhadas. Depois que você promove à versão 10.0 UCCX, o erro anterior está indicado.

Em destas encenações, ou com toda a encenação que conduzir à mensagem de erro anterior na página de administração do OS, o sistema da versão 10.0 UCCX deve ser suportado com o sistema da Recuperação de desastres (DR), ser reinstalado com o molde da versão 10.0 OVF UCCX, e ser restaurado do backup. A documentação UCCX conterà as etapas detalhadas que são usadas a fim executar estas ações.

## CUIC como o padrão e o único cliente do relatório

Na versão 9.0 UCCX, CUIC foi introduzido como um cliente adicional do relatório para o relatório histórico de dados UCCX. Na versão 10.0 UCCX, o Cliente de relatório histórico (HRC) é aposentado, e CUIC deve ser usado a fim alcançar dados históricos do relatório.

A versão 9.0 UCCX forneceu a opção para escolher entre CUIC e HRC como o cliente sistema-largo do relatório. Somente um cliente de relatório, CUIC ou HRC, poderia ser ativo em um momento. Mais informação sobre a integração CUIC com o UCCX na versão 9.0 pode ser encontrada nos [novos recursos em CCX unificado 9.0\(1\)](#).

O HRC já não será uma opção para o cliente histórico do relatório na versão 10.0 UCCX. Nenhum caminho de migração existe para programações ou a outra configuração no HRC a CUIC, assim que todas as programações devem ser recreadas manualmente dentro de CUIC depois que você promove o sistema à versão 10.0 UCCX. Se CUIC era o cliente de relatório configurado em um sistema da versão 9.0 UCCX que seja promovido à versão 10.0, a configuração será migrada e retida. Additionally, todos os relatórios de histórico para disposições da resposta de voz interativa IP (IVR) é exigido a fim usar CUIC nas versões 10.0 e mais recente.

## Motor Keystore UCCX

Na versão 9.0(2) e anterior UCCX, o motor UCCX usou o keystore das Javas do padrão a fim procurar se necessário Certificados do secure sockets layer (SSL). Na versão 10.0 UCCX, o keystore do motor UCCX repointed ao keystore de Tomcat da plataforma.

Tipicamente, o keystore do motor UCCX seria invocado quando as etapas do script como **obtêm o documento URL** são conectadas a um alvo HTTPS. O keystore das Javas do padrão contido instalou certificados de raiz das autoridades de certificação conhecidas da terceira parte (CA). Mas, desde que o keystore das Javas do padrão foram protegidos pela conta/acesso raiz remotos do apoio, clientes e os Parceiros não podiam transferir arquivos pela rede Certificados ao keystore para alvos SSL com certificados auto-assinados ou outros certificates chain que exigiram o manual-povoamento do keystore com um certificado.

O keystore de Tomcat pode ser alcançado através da **administração unificada do OS**, e o certificado/certificates chain pode ser transferido arquivos pela rede através da interface da WEB. Embora isto permita a administração fácil e flexível dos Certificados, Tomcat e os keystores da Tomcat-confiança não contêm nenhum Certificados instalado. Isto significa que todos os Certificados e certificates chain para os alvos SSL alcançados pelo motor UCCX devem manualmente ser transferidos arquivos pela rede ao keystore de Tomcat para que esta funcionalidade continue a trabalhar após a elevação à versão 10.0 UCCX. Promovido uma vez à versão 10.0 UCCX, instale todo o certificado/certificates chain no keystore de Tomcat da plataforma com as instruções na documentação da versão 10.0 UCCX, e reinicie os server UCCX antes que você teste a funcionalidade que confia em uma conexão segura aos alvos externos.

## Cisco Agent Desktop (CAD) ou fineza de Cisco

A versão 10.0 UCCX introduz o apoio para a área de trabalho do agente da fineza, um cliente com base na Web da área de trabalho do agente. Os serviços da fineza executam coresident no server UCCX paralelamente aos serviços CAD na versão 10.0 UCCX.

Você deve escolher usar o CAD **ou a** fineza para todas as áreas de trabalho do agente ao executar a versão 10.0 UCCX. A versão 10 UCCX não apoia o uso do CAD e dos clientes da fineza para agentes simultaneamente entrados. A qualquer hora, **todos os** agentes simultaneamente entrados devem usar o CAD **ou a** fineza.

A versão 10.0 UCCX não fornece um mecanismo para desabilitar serviços CAD, mas fornece um método para desabilitar serviços da fineza. A fineza está desabilitada igualmente à revelia quando você instala ou promove à versão 10.0 UCCX. Atualmente, não há nenhum mecanismo para migrar a configuração do CAD à configuração da fineza que incluem, mas não limitado a, da equipe, aos trabalhos, às ações e aos códigos de motivo.

## Aposentadoria de outras características UCCX

### Desenvolvimento do pai/criança

O desenvolvimento do pai/criança do gerente de contato inteligente (ICM) com o UCCX como a criança está já não disponível na versão 10.0 UCCX. Não há nenhuma opção de migração disponível.

### Apoio CTS 500

A versão 10.0 UCCX já não apoiará valores-limite do sistema do Cisco TelePresence (CTS) como dispositivos de agente.