

# Lançamento de versão 10.5 Field Communication UCCX

## Índice

[Introdução](#)

[Novo e informação atualizadas](#)

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

[Encenações da instalação e da elevação](#)

[A liberação 10.0 UCOS e refresca a elevação](#)

[Aumento do tamanho do repositório](#)

[Mudanças do molde virtual \(OVF\) e alinhamento da separação](#)

[Apoio +E.164 adicional](#)

[Fineza de Cisco para UCCX](#)

[Discador de partida](#)

[SO de cliente e suporte de navegador](#)

[apoio da Multi-linha e da mobilidade de extensão](#)

[Bate-papo com várias sessões da Web](#)

[Realces de partida](#)

[Aposentadoria de outras características UCCX](#)

[Edição do navegador do Cisco Agent Desktop](#)

## Introdução

Este documento descreve a informação adicional sobre algumas das mudanças na liberação 10.5 do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) a fim aumentar a conscientização dos pontos importantes em como um sistema da liberação 10.5 UCCX é projetado, instalado, e promovido. A liberação 10.5 UCCX recentemente foi liberada e contém muitos novos recursos, correções de bug, e melhorias da utilidade. A informação nestes novos recursos será publicada com liberação 10.5.

Nota: Para mais informação, refira a discussão de [Field Communication da liberação da versão 10.5 UCCX na](#) comunidade do apoio de Cisco.

## Novo e informação atualizadas

### Elevação de Linux-à-Linux-Somente

A liberação 10.5 UCCX não apoia elevações de Windows-à-Linux. Nenhuma liberação da liberação 7.0(2)ES3 e mais cedo não pode ser promovida em um único passo à liberação 10.5 UCCX. As instalações de Windows UCCX devem primeiramente ser promovidas à atualização a mais atrasada do serviço (SU) na liberação 8.5(1) ao SU o mais recente na liberação 9.0(2) ou ao SU o mais recente na liberação 10.0(1). Você pode então promover essa liberação à liberação 10.5 UCCX. Em julho o 10, 2014, versões temporárias para a elevação de Windows-à-Linux à liberação 10.5 UCCX é 8.5(1)SU4, 9.0(2)SU1, e 10.0(1)SU1.

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

## Encenações da instalação e da elevação

Você pôde encontrar este a instalação e promover encenações quando você instala ou promove UCCX.

Nota: A liberação 10.5 UCCX verifica a fim verificar que o DNS e um Domain Name estão configurados no conjunto UCCX antes que você promova. Se o DNS ou o Domain Name não são configurados, as exibições de mensagem e você não estão permitidos promover.

Você projeta uma instalação nova da liberação 10.5 UCCX e instala UCCX como uma máquina virtual (VM) com Cisco-forneceu o molde aberto do formato da virtualização (OVF) para a liberação 10.5 UCCX baseada nas diretrizes neste documento.

Você promove a UCCX da liberação 8.5(1)SU4, 9.0(2)SU1, ou 10.0(1)SU1 que é executado em um ambiente virtual para liberar 10.5. Siga os procedimentos de upgrade de Linux-à-Linux do padrão encontrados na documentação da liberação 8.5 UCCX para esta elevação. as verificações da PRE-elevação são adicionadas a fim permitir elevações de Linux-à-Linux somente destas liberações:

- 8.5(1)SU4 ou mais tarde o trem 8.5
- 9.0(2)SU1 ou mais tarde o trem 9.0
- 10.0(1)SU ou mais tarde o trem 10.0
- Algum ES sobre as versões acima

Você promove UCCX da liberação 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU1 que são executado em servidores físicos para liberar 10.5.

1. Abrande um sistema 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU1 da liberação aos VM de acordo com a [virtualização para a documentação do Cisco Unified Contact Center Express](#) para a migração do Media Convergence Server (MCS) ao sistema de Unified Computing (UCS).
2. Promova um sistema 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU1 da liberação que seja executado como um VM para liberar 10.5 com os procedimentos de upgrade de Linux-à-Linux definidos na liberação 8.5 ou UCCX a documentação 9.0.

Você promove UCCX da liberação 7.0(2) para liberar 10.5.

1. Promova a instalação UCCX para liberar 7.0(2)ES3.
2. Use a ferramenta de upgrade de produto (POSTA) a fim suportar os dados de Windows UCCX em um server seguro da empresa FTP (SFTP).

3. Construa um VM novo com Cisco-forneceu o molde (OVF) e instalam a liberação 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU2 UCCX.
4. Termine a fase da restauração da elevação de Windows-à-Linux a fim restaurar os dados de Windows UCCX na liberação nova 8.5(1)SU4 ou 9.0(2)SU2 VM e verificar a funcionalidade.
5. Promova a liberação virtualizada 8.5(1) ou 9.0(2) sistema à liberação 10.5 UCCX com o procedimento de upgrade de Linux-à-Linux encontrou na liberação 8.5 ou a documentação 9.0.

## A liberação 10.0 UCOS e refresca a elevação

Liberação UCCX 10.5 corridas na liberação unificada 10.0 do sistema operacional da Colaboração (UCOS). Liberações mais velhas da corrida UCCX em versões UCOS antes da liberação 10.0. A liberação 10.0 UCOS é baseada na liberação 6 de Red Hat Enterprise Linux (RHEL), 64-bit e inclui estes artigos:

- Java Development Kit (JDK) Release1.7, atualização 41
- Liberação 7.0.41 de Tomcat
- Liberação 2.6 do pitão
- Liberação 11.7 do base de dados Informix

Em consequência do UCOS libere a migração 10.0 na liberação 10.5 UCCX, uma elevação do refrescamento é exigido a fim promover de uma versão de UCCX mais velho do que liberam 10.5 a UCCX 10.5. Refresque elevações exigem tarefas adicionais do tempo ocioso da máquina e da instalação provisória. Encontre instruções e expectativas quando você promove à liberação 10.5 UCCX com o processo de upgrade do refrescamento na documentação de instalação.

Liberação principal igualmente apoiada 10.5 do desenvolvimento da Colaboração da liberação 10.5 UCCX (PCD). Você pode usar PCD a fim conduzir estas operações contra um conjunto da liberação 10.5 UCCX:

- Nó único e Alta disponibilidade das instalações
- Linux a Linux e refresca elevações
- Versões de switch
- Mudanças do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT e do hostname
- Separe reinícios

Com a migração de UCCX à liberação 10.0 UCOS, você pode mudar o hostname UCCX mais facilmente. A gerente de cluster (um processo dentro do UCOS) tem um mecanismo de notificação remoto que notifique automaticamente outros Nós em um conjunto de uma mudança do hostname.

Quando você muda o hostname em uma Alta disponibilidade do conjunto UCCX (HA), o **uccx dos utils do comando altera o remote\_hostname** não está exigido. É altamente recomendado que você segue as instruções exatas para a alteração do hostname. Estas instruções são encontradas no Guia de Administração UCCX.

UCCX, como parte da solução unificada da liberação 10.5 da Colaboração, apoia agora o endereçamento do IPv6. O IPv6, no modo duplo ou no IPv6 da pilha (IPv4/IPv6)) é apoiado em UCCX, CUCM, e Telefones IP, mas não apoiado em SocialMiner ou em MediaSense. Siga as instruções a fim configurar UCCX, CUCM, e Telefones IP para o IPv6 que endereça nos guias do administrador apropriados.

## Aumento do tamanho do repositório

Em UCCX libere 10.5, o base de dados repository (db\_cra\_repository) usado a fim armazenar metadata sobre documentos, alertas, scripts e as gramáticas, aumentaram de 10mb a 40mb. Isto permite que os administradores armazenem um número maior de scripts, de alertas, de documentos e de gramáticas e permitam os clientes que enfrentam limitações do armazenamento para transferir arquivos pela rede mais estes artigos.

Veja [limitações UCCX Repository](#) para obter mais informações sobre das limitações repository do tamanho UCCX.

## Mudanças do molde virtual (OVF) e alinhamento da separação

As mudanças feitas ao UCCX OVF e à detecção de erro de alinhamento da separação feita na liberação da liberação UCCX 10.0(1) ainda aplicam-se à liberação 10.5. Para obter mais informações sobre destes artigos, veja a PRE-[liberação Field Communication da versão 10.0 UCCX](#).

## Apoio +E.164 adicional

Em UCCX libere 10.0, o apoio +E.164 é adicionado para muitos itens de configuração dentro de UCCX que inclui disparadores, números de diretório de agente (quando você usa a fineza somente) e em muitas das etapas do editor de script. A liberação 10.5 UCCX estende mais o apoio +E.164 e inclui estes artigos:

- Números de diretório do grupo de Controle de chamadas/porta CTI (DN) e configuração associada
- Ajustes avançados do ponto de rota do disparador/CTI
- Números de telefone de partida do contato em listas de contato de partida da campanha

## Fineza de Cisco para UCCX

A área de trabalho do agente da fineza na liberação 10.5 UCCX tem muitos novos recursos. Veja estas descrições das características:

### Discador de partida

Em UCCX libere 10.5, a fineza é aumentada a fim apoiar todos os três modos de discador de partida apoiados na liberação 10.5 UCCX e inclui:

- Dirija a estreia
- Agente com caráter de previsão
- Agente progressivo

## SO de cliente e suporte de navegador

Na liberação 10.5 UCCX, os clientes da fineza podem ser executado em Windows 8.1 e o internet explorer 11.0 pode ser usado a fim alcançar o desktop da fineza. O apoio do cliente OS/browser para a liberação 10.5 UCCX é como segue:

Sistema operacional	Navegador
Windows 8.1	Internet explorer 11.0 Firefox (versão 24 ou mais recente)
Windows 7	Internet explorer 9.0 Internet explorer 11.0 Firefox (versão 24 ou mais recente)
Mac OS X	Firefox (versão 24 ou mais recente)

## apoio da Multi-linha e da mobilidade de extensão

A fineza apoia agora as linhas da configuração de múltiplos em telefones do agente quando UCCX é configurado para multiline. Você pode configurar umas ou várias linhas secundárias em um telefone do agente. Contudo, o server da fineza obstrui todos os eventos recebidos do server da integração de telefonia e computador (CTI) sobre a atividade de chamada na linha secundária de um agente. Estes eventos não são publicados aos clientes da fineza, que significa que a informação sobre os atendimentos segurados na linha secundária de um agente não aparece no desktop da fineza.

Por exemplo: Se o agente A usa sua linha secundária a fim chamar o agente B (na extensão primária do agente b), o atendimento não aparece no desktop do agente a. Porque o agente B recebeu chamar sua extensão primária, o atendimento aparece no desktop do agente b. Em um desenvolvimento UCCX, a extensão do agente a aparece no desktop do agente b no formato "PrimaryExtension.SecondaryExtension".

A fineza na liberação 10.5 UCCX apoia oficialmente a característica da mobilidade de extensão. Nenhuma mudança funcional foi exigida na fineza para apoiar esta característica, porém o teste extensivo foi executado a fim verificar que a mobilidade de extensão é compatível com fineza em UCCX.

## Bate-papo com várias sessões da Web

Os realces significativos foram feitos à característica do bate-papo da Web UCCX na liberação 10.5 UCCX e no SocialMiner 10.5. O bate-papo da Web continua a ser uma característica licenciada sob o pacote superior da licença somente, exige Cisco SocialMiner para a integração, e muitas das características novas do bate-papo são aplicáveis às disposições da fineza somente.

As características novas do bate-papo em UCCX 10.5 incluem:

- **Bate-papo com várias sessões** - Os administradores podem agora determinar o número das sessões do bate-papo (1 - 5) os punhos do agente em uma única estadia. O administrador pode igualmente determinar se o agente for oferecido uma chamada de voz quando em um bate-papo ativo com um cliente. Isto felicita o parâmetro existente que determina se um agente for oferecido um bate-papo quando em uma chamada de voz. Esta opção está somente disponível se a fineza é usada pelo agente do bate-papo.

- **Realces do Widget do bate-papo (formulário da Web)** - o administrador de sistema pode agora configurar um logotipo URL que seja indicado no formulário do bate-papo e igualmente em uma mensagem da espera que esteja indicada ao cliente quando o cliente inicia uma sessão do bate-papo e o bate-papo está sendo distribuído a um agente, à mensagem do intervalo da junta, e ao Mensagem de Erro. Cada um destas mensagens é configurável no construtor do widget dentro de UCCX e executado através das mudanças ao formulário resultante HTML. Esta opção está disponível para a fineza e as disposições NON-Finess.
- **Respostas predefinidas** - Dentro da interface de administração de Cisco UCCX, um administrador pode configurar as respostas predefinidas disponíveis a todos os agentes do bate-papo. Os agentes podem então rapidamente escolher da lista de respostas predefinidas e enviá-las ao cliente sobre uma sessão ativa do bate-papo. Um máximo de respostas predefinidas 10 pode ser configurado. Esta opção está somente disponível quando a fineza é usada pelo agente do bate-papo.
- **Agente aliás** - Dentro do RmCm - > a seção dos recursos da administração unificada Cisco CCX, administradores pode configurar um agente aliás para cada agente. Este pseudônimo está usado em vez do ID do agente quando um agente conversa com um cliente. Esta opção está somente disponível quando a fineza é usada pelo agente do bate-papo.
- **Relatório vivo dos dados** - Os relatórios vivos novos dos dados estão disponíveis na liberação 10.5 UCCX para relatar em estatísticas do bate-papo da Web. As estatísticas de agente de um “bate-papo relatam que” e do “uns relatórios sumário bate-papo CSQ” estão disponíveis através dos dados vivos. Esta opção está disponível em disposições da fineza e da NON-fineza mas os dispositivos vivos dos dados estão somente disponíveis para a vista dentro de Cisco unificaram o centro da inteligência (CUIC) ou no agente e nos supervisores desktop da fineza.

## Realces de partida

A liberação 10.5 UCCX adiciona dois tipos de partida novos do discador aos três tipos de partida existentes do discador através do agente-baseado e a resposta de voz interativa (IVR) - modos de discagem baseados. o predicitive Agente-baseado e as campanhas progressivas podem somente ser usados quando a fineza de Cisco é ativada.

Modo de discagem	Discando o tipo	Libere disponível
IVR	Progressivo	8.5+
IVR	Com caráter de previsão	8.5+
Agente	Estreia	8.0+
Agente	Progressivo	10.5+
Agente	Com caráter de previsão	10.5+

os contatos com caráter de previsão e progressivos Agente-baseados do seletor das campanhas e transferem estes contatos aos agentes reservados baseados no resultado da análise do andamento da chamada (CPA) retornado pelo gateway.

as campanhas com caráter de previsão e progressivas Agente-baseadas, com o uso do CPA, detectam automaticamente a Voz viva, respondem à máquina, SENTAM o tom e o fax/modelo chama e pode reagir em conformidade, impede um atendimento a ser colocado de um dispositivo

de agente que conduza a algo a não ser a Voz viva.

Estes dois modos de discagem novos não usam recursos do gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) a fim colocar chamadas externas, como a estreia Agente-baseada faz, e conectam somente um atendimento através de CUCM a um telefone do agente quando necessários (vive a Voz ou a máquina da resposta é detectada).

A diferença entre campanhas com caráter de previsão e progressivas Agente-baseadas é a mesma que campanhas com caráter de previsão e progressivas IVR-baseadas:

- Com caráter de previsão - Usa um algoritmo com caráter de previsão a fim determinar as linhas ótimas pelo agente (Agente-baseado) ou linhas pela porta (IVR-baseada).
- Progressivo - Usa administrativamente um valor configurado como as linhas pelo agente (Agente-baseado) ou linhas pelo valor da porta (IVR-baseada).

Os administradores têm a opção, em uma base da por-campanha, para definir o tratamento das chamadas externas Agente-baseadas a que conduza:

- Um atendimento respondido por uma secretária eletrônica.
- Um agente previamente reservado que esteja estando já não disponível para segurar o contato vivo da Voz (abandono)

Nestes dois casos, o administrador pode configurar um disparador DN UCCX a que para distribuir o atendimento ou para deixar cair o atendimento.

as campanhas com caráter de previsão e progressivas Agente-baseadas são licenciadas por uma licença adicional sobre pacotes superiores licenciar UCCX. Esta licença (similar à licença de partida IVR introduzida na liberação 8.5 UCCX) determina o número máximo de agentes que podem simultaneamente processar (na fala ou para trabalhar o estado) com caráter de previsão agente-baseado e atendimentos do progressista e igualmente o número máximo de portas usadas para chamadas externas IVR-baseadas (como foi feito na liberação 8.5 UCCX) e transfere-o das campanhas com caráter de previsão e progressivas Agente-baseadas que conduzem a transferência a um script IVR.

Na chamada externa, o agente tem a opção para programar uma rechamada pedida naquele tempo pelo cliente (+/- limite de tempo da rechamada). O agente pode igualmente cancelar uma rechamada programada que seja programada previamente durante o atendimento.

UCCX vivem dados e os relatórios de histórico foram aumentados para relatar em campanhas com caráter de previsão e progressivas Agente-baseadas.

**Relatórios de histórico** - Adicionado para felicitar relatórios de partida da estreia direta atual do agente, os relatórios de histórico incluem estes artigos:

- Relatórios sumário de partida da campanha do agente
- Relatório de partida do agente CCCR
- Relatório de hora em hora semi-externo do agente
- Relatórios de desempenho de partida do detalhe do agente

**Relatórios vivos dos dados** - Inclua estatísticas em todos os tipos de partida Agente-baseados (dirija a estreia, com caráter de previsão e progressivo):

- Desde que relatórios sumário de partida da equipe do agente da meia-noite
- Relatórios sumário de partida da equipe do agente médio curto e a longo prazo

# **Aposentadoria de outras características UCCX**

## **Edição do navegador do Cisco Agent Desktop**

A edição do navegador do Cisco Agent Desktop foi interrompida e removida da liberação UCCX 10.5(1).