

Предрелизная полевая связь версии UCCX 10.0

Содержание

[Введение](#)

[Действительная установка только и изменения виртуального шаблона](#)

[От Linux к Linux только обновляет](#)

[Установка и Сценарии Обновления](#)

[Виртуальный шаблон \(OVF\) изменения](#)

[Выравнивание разделения](#)

[CUIIC как стандарт и единственный клиент создания отчетов](#)

[Механизм UCCX Keystore](#)

[Cisco Agent Desktop \(CAD\) или изящество Cisco](#)

[Пенсия других функций UCCX](#)

[Родительские/Дочерние Развертывания](#)

[Поддержка CTS 500](#)

Введение

Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Версия 10.0 должен быть освобожденным скоро. Версия UCCX 10.0 будет содержать много новых характеристик, исправлений ошибки и улучшений удобства обслуживания. Информация обо всех этих новых характеристиках будет задокументирована в руководства по проектированию сетей для различных решений (SRND) и документы Комментариев к выпуску (RN), опубликованные с выпуском.

Этот документ предоставляет предварительный просмотр некоторых изменений в Версии UCCX 10.0 для повышения осведомленности о важных моментах о том, как система UCCX 10.0 разработана, установила и обновила.

Для получения дополнительной информации обратитесь к [предрелизному Полевому обсуждению Связи Версии UCCX 10.0](#) Сообщества Cisco Support.

Действительная установка только и изменения виртуального шаблона

В Версиях UCCX 9.0 (2), 8.5 (1), и 8.0 (2), UCCX мог быть установлен на Конвергентной сетевой платформе физических средств связи (MCS) или эквивалентные MCS серверы. В Версии UCCX 10.0 **только** поддерживаются виртуализированные развертывания.

Версия UCCX 10.0 не установит на аппаратных средствах физического сервера без

виртуализации (чистый металл), и предыдущая версия UCCX не может быть обновлена к Версии 10.0, если это продолжит работать на физических серверах. См. эти документы для последней информации о виртуализации UCCX:

- [Виртуализация для Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Виртуализация для унифицированного CCX](#)

От Linux к Linux только обновляет

Версия UCCX 10.0 не поддерживает обновления Windows к Linux. Это означает, что любая версия UCCX от Версии 7.0 (2) ES3 и ранее не может быть обновлена в одном шаге к Версии UCCX 10.0. Установки Windows UCCX должны сначала быть обновлены к последнему Сервисному обновлению (SU) на Версии 8.5 (1), или к последнему SU на Версии 9.0 (2). Затем та версия может быть обновлена к UCCX Version 10.0. С 15 ноября 2013, промежуточные версии для Windows к обновлению Linux к UCCX 10.0 были 8.5 (1) SU4 и 9.0 (2) SU1.

См. [Cisco Unified Contact Center Express \(Cisco Унифицированный CCX\) Руководство по совместимости Программного и аппаратного обеспечения](#) для последней информации о UCCX обновляют совместимость.

Установка и Сценарии Обновления

В этом разделе описываются некоторую установку и сценарии обновления, с которыми вы могли бы встретиться.

- Вы разрабатываете новую установку Версии UCCX 10.0. Установите UCCX как виртуальную машину (VM) с предоставленным Cisco шаблоном Открытого формата виртуализации (OVF) для UCCX 10.0 на основе рекомендаций в ссылке в предыдущем разделе.
- Вы обновляете UCCX от Версии 8.5 (1) SU4, работающей в виртуальной среде к Версии 10.0. Придерживайтесь стандартных процедур обновления от Linux к Linux, выделенных в документации Версии 8.5 UCCX для этого обновления.
- Вы обновляете UCCX от Версии 8.5 (1) SU4, работает на физических серверах к Версии 10.0.
Переместите систему Версии 8.5 (1) SU4 на VM, как выделено в предыдущих ссылках для миграции от MCS до системы Unified Computing System (UCS).

Обновите систему Версии 8.5 (1) SU4, работающую как VM к Версии 10.0 стандартными процедурами обновления от Linux к Linux, выделенными в документации Версии 8.5 UCCX.

- Вы обновляете UCCX от Версии 7.0 (2) до Версии 10.0.
Обновите установку UCCX к Версии 7.0 (2) ES3.

Используйте Средство обновления продукта (PUT) для выполнения резервное копирование данных Windows UCCX на предприятии Безопасный FTP (SFTP) сервер.

Создайте новый VM с предоставленным Cisco (OVF) шаблон и установите Версию 8.5 (1) SU4 UCCX.

Завершите фазу восстановления обновления Windows к Linux, чтобы восстановить данные Windows UCCX в VM новой версии 8.5 (1) SU4 и проверить функциональность.

Впоследствии, обновите виртуализированную систему Версии 8.5 (1) SU4 к Версии UCCX 10.0 со стандартной процедурой обновления от Linux к Linux, найденной в документации Версии 8.5 (1).

Виртуальный шаблон (OVF) изменения

В Версии UCCX 10.0 потребности в ресурсах для VM увеличены для поддержки дополнительных приложений, которые работают совместно расположенный на UCCX (Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) и Изящество Cisco).

Вот потребности в ресурсах шаблона OVF, используемые Версиями UCCX 9.0 (2), 8.5 (1), и 8.0 (2):

| | 100 Агентов | 300 Агентов | 400 Агентов |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| vCPU | 2 | 2 | 4 |
| Память | 4 ГБ | 4 ГБ | 8 ГБ |
| Жесткий диск | 1 146 ГБ | 2 146 ГБ | 2 146 ГБ |

Вот новые потребности в ресурсах шаблона OVF для Версии UCCX 10.0 и выше:

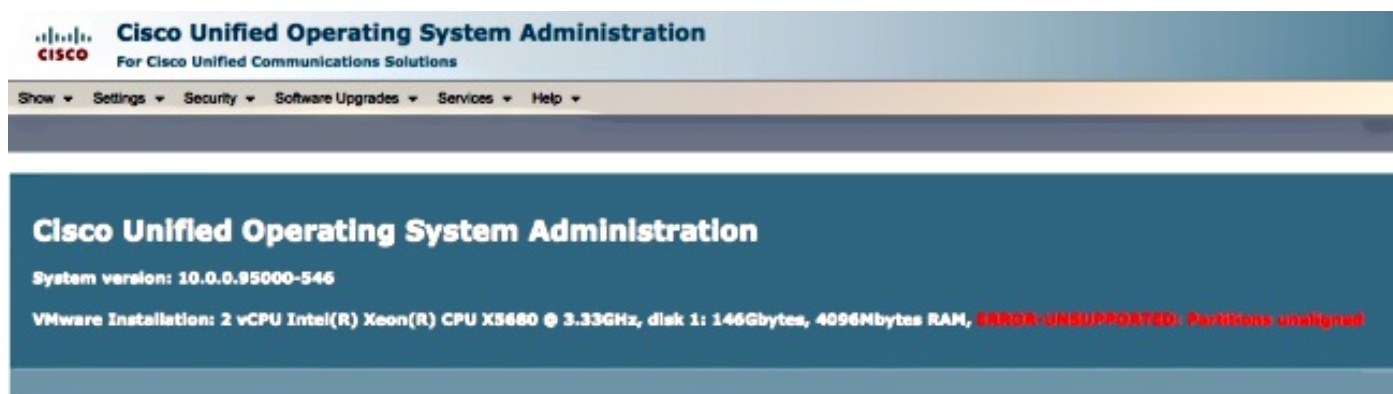
| | 100 Агентов | 300 Агентов | 400 Агентов |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| vCPU | 2 | 2 | 4 |
| Память | 8 ГБ | 8 ГБ | 16 ГБ |
| Жесткий диск | 1 146 ГБ | 2 146 ГБ | 2 146 ГБ |

Это настоятельно рекомендовано это, вы корректно завершаете работу VM UCCX и обновляете распределение памяти к новым значениям после обновления к Версии UCCX 10.0. Если распределение памяти для VM оставляют неизменным после того, как UCCX будет обновлен к Версии 10.0, это предупреждающее сообщение показы:

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with links for System, Applications, Subsystems, Wizards, Tools, and Help. Below the menu, the main content area displays the system version as 10.0.0.95000-533. A red error message is visible at the bottom of the page, stating: "Error: VM configuration does not match the OVA profile. Please refer to the Unified CCX Virtualization DocWiki for the supported configurations."

Выравнивание разделения

Интеграция новой версии базовой голосовой операционной системы (VOS) в Версии UCCX 10.0 теперь проверяет для выравнивания разделения в виртуализированных дисках UCCX. Если отделения неправильно выровнены, это предупреждение показы на Cisco Унифицированный Экран администрирования Операционной системы (OS):



Шаблоны OVF, используемые для создания VM UCCX, запускающихся в UCCX 8.0 OVF, обрабатывают Версию 1.0 по шаблону, правильно выравнивают разделы диска; однако, в Версиях UCCX 8.0 (1) и 8.0 (2) - 8.0 (2) SU3, эти предварительно выровненные отделения от шаблона OVF были перезаписаны процессом установки UCCX. Этот вопрос был решен в Версии 8.5 и 8.0 (2) SU4 UCCX.

В этих сценариях, когда вы обновляете к Версии UCCX 10.0, показам предыдущей ошибки на Странице администрирования операционной системы:

- Версия системы UCCX 8.0, 8.5, или 9.0 была установлена **без использования** предоставленного Cisco шаблона OVF для UCCX. Ручное создание VM UCCX в vSphere правильно не выравнивает разделы диска. Поэтому, когда проверка завершена на обновление к Версии UCCX 10.0, предыдущая ошибка отображена.
- Версия системы UCCX 8.0 (1), 8.0 (2), 8.0 (2) SU1, 8.0 (2) SU2, или 8.0 (2) SU3 была установлена с предоставленным Cisco шаблоном OVF для UCCX. Несмотря на то, что предоставленный Cisco шаблон OVF для Версии 8.0 UCCX правильно выравнивает разделы диска, установка Версии 8.0 UCCX перезаписывает эти выравнивания разделения и настраивает неправильно выровненные отделения. После обновления к Версии UCCX 10.0 предыдущая ошибка отображена.

Или в этих сценариев, или с любым сценарием, который приводит к сообщению предыдущей ошибки на Странице администрирования операционной системы, система Версии UCCX 10.0 должна быть выполнена резервное копирование с системой аварийного восстановления (DRS), повторно установила с Версией UCCX 10.0 шаблон OVF и восстановила от резервной копии. Документация UCCX будет содержать детализированные действия, которые используются для выполнения этих действий.

CUIC как стандарт и единственный клиент создания отчетов

В Версии 9.0 UCCX CUIC был представлен как дополнительный клиент создания отчетов для исторического создания отчетов данных UCCX. В Версии UCCX 10.0 исключен клиент исторического отчета (HRC), и CUIC должен использоваться для доступа к данным отчетов предыстории.

Версия 9.0 UCCX предоставила возможность выбирать между CUIС и HRC как клиент создания отчетов в масштабе всей системы. Только один сообщающий клиент, CUIС или HRC, мог быть активным за один раз. Дополнительные сведения об интеграции CUIС с UCCX в Версии 9.0 могут быть найдены в [Новых характеристиках в Унифицированном CCX 9.0 \(1\)](#).

HRC больше не будет опцией для исторического клиента создания отчетов в Версии UCCX 10.0. Никакой способ перехода не существует для списков или другой конфигурации в HRC к CUIС, таким образом, все списки должны быть воссозданы вручную в CUIС после обновления системы к Версии UCCX 10.0. Если CUIС был настроенным клиентом создания отчетов в системе Версии 9.0 UCCX, которая обновлена к Версии 10.0, конфигурация будет перемещена и сохранена. Additionally, все отчеты предыстории для IP-системы интерактивного голосового ответа (IVR) (IVR), развертывания требуются для использования CUIС в Версиях 10.0 и позже.

Механизм UCCX Keystore

В Версии 9.0 (2) UCCX и ранее, Механизм UCCX использовал Java по умолчанию keystore для поиска сертификатов Уровня защищенных сокетов (SSL) при необходимости. В Версии UCCX 10.0 keystore Механизма UCCX будет повторно указан к Tomcat платформы keystore.

Как правило, keystore Механизма UCCX был бы вызван, когда сценарий шагает те, которые **Добираются, Документ URL** связаны с целью HTTPS. Java по умолчанию keystore содержащий предварительно установил корневые сертификаты от известных Центров сертификации (CA) третьей стороны. Но, начиная с Java по умолчанию keystore был защищен Удаленной Учетной записью/доступом к корневому каталогу Поддержки, клиенты и партнеры не смогли загрузить сертификаты к keystore для целей SSL с подписанными сертификатами или другими цепочками сертификатов, которые потребовали вручную заполняющий keystore с сертификатом.

К Tomcat keystore можно обратиться посредством **Унифицированного администрирования ОС**, и сертификат/цепочки сертификатов может быть загружен через веб-интерфейс. Несмотря на то, что это обеспечивает легкое и гибкое администрирование сертификатов, Tomcat и доверие Tomcat keystores не содержат предварительно установленных сертификатов. Это означает, что все сертификаты и цепочки сертификатов для целей SSL, к которым обращается Механизм UCCX, должны быть вручную загружены к Tomcat keystore для этой функциональности, чтобы продолжить работать после обновления к Версии UCCX 10.0. После того, как обновленный к Версии UCCX 10.0, установите весь сертификат/цепочки сертификатов в Tomcat платформы keystore с инструкциями в документации Версии UCCX 10.0 и перезапустите серверы UCCX перед тестированием функциональности, которая полагается на безопасное соединение с внешними целями.

Cisco Agent Desktop (CAD) или изящество Cisco

Версия UCCX 10.0 представляет поддержку Рабочего места агента Изящества, находящегося на web клиента рабочего места агента. Сервисы изящества работают совместно расположенный на сервере UCCX параллельно к сервисам CAD в Версии UCCX 10.0.

Необходимо принять решение использовать CAD или Изящество для всех рабочих мест агента при выполнении Версии UCCX 10.0. Версия 10 UCCX не поддерживает использование и CAD и клиентов Изящества для, одновременно вошел в агентов. В любое время **все** одновременно вошли в агентов, должен использовать или CAD **или** Изящество.

Версия UCCX 10.0 не предоставляет механизм для отключения сервисов CAD, но действительно предоставляет метод для отключения сервисов Изящества. Когда вы устанавливаете или обновляете к Версии UCCX 10.0, изящество также отключено по умолчанию. В настоящее время нет никакого механизма для миграции конфигурации от CAD для Ухищрения включая, но не ограниченный, конфигурация команды, потоки операций, действия и коды причины.

Пенсия других функций UCCX

Родительские/Дочерние Развертывания

Развертывания Родителя/Потомка Intelligent Contact Manager (ICM) с UCCX как потомок больше не доступны в Версии UCCX 10.0. Нет никаких доступных параметров миграции.

Поддержка CTS 500

Версия UCCX 10.0 больше не будет поддерживать Систему Дистанционного присутствия Cisco (оконечные точки CTS) как агентские устройства.