

UCCX版本10.5领域通信

Contents

[Introduction](#)

[新和更新信息](#)

[Linux对Linux升级](#)

[安装和升级方案](#)

[UCOS Release10.0和刷新升级](#)

[贮藏库大小增量](#)

[虚拟模板\(OVF\)更改和分区对准线](#)

[另外的+E.164技术支持](#)

[UCCX的Cisco精良](#)

[Outbound Dialer](#)

[客户端OS和浏览器支持](#)

[多线和扩展移动性技术支持](#)

[Multisession Web聊天](#)

[outbound增进](#)

[其他UCCX功能的报废](#)

[Cisco Agent Desktop浏览器版本](#)

Introduction

本文描述关于某些的其他信息在Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)版本10.5上的变化为了培养重要点的感知关于怎样的UCCX版本10.5系统设计，安装，并且被升级。UCCX版本10.5最近版本并且包含许多新功能、Bug修正和维护性改进。关于这些新功能的信息将发布与版本10.5。

Note:欲知更多信息，请参见在Cisco支持公共的[UCCX版本10.5 release字段通信](#)讨论。

新和更新信息

Linux对Linux升级

UCCX版本10.5不支持Windows对Linux升级。从版本7.0(2)ES3的任何版本和在一步不可能及早被升级到UCCX版本10.5。必须首先升级Windows UCCX安装到最新的服务更新(SU)在对最近SU的版本8.5(1)对最近SU在版本9.0(2)或在版本10.0(1)。您能然后升级该版本到UCCX版本10.5。在2014年7月10日，Windows对Linux升级临时版本对UCCX版本10.5是8.5(1)SU4、9.0(2)SU1和10.0(1)SU1。

参考[Cisco Unified Contact Center Express \(Cisco Unified CCX\)软件和硬件兼容性指南](#)关于UCCX升级兼容性的最新信息。

安装和升级方案

当您安装或升级UCCX时，您也许遇到这些安装和升级方案。

Note:UCCX版本10.5检查为了验证DNS和域名在UCCX簇被配置，在您升级前。如果没有配置DNS或域名，信息显示和您没有允许升级。

您设计新的UCCX版本10.5安装并且安装UCCX，一台虚拟机用UCCX版本的10.5 Cisco提供的开放虚拟化格式(OVF)模板根据在本文的指南。

您升级到UCCX从版本8.5(1)SU4、在一个虚拟环境里运行到版本10.5的9.0(2)SU1或者10.0(1)SU1。遵从位于此升级的UCCX版本8.5文档的标准的Linux对Linux升级程序。升级前检查被添加为了允许Linux对Linux仅升级从这些版本：

- 8.5(1)SU4或稍后8.5系列
- 9.0(2)SU1或稍后9.0系列
- 10.0(1)SU或稍后10.0系列
- 在上述版本顶部的任何ES

您从版本在物理服务器运行到版本10.5的8.5(1)SU4或9.0(2)SU1升级UCCX。

1. 缓和版本8.5(1)SU4或9.0(2)SU1系统对VMs如[Cisco Unified Contact Center Express文档的虚拟化所述](#)从媒体汇聚服务器(MCS)的迁移的到统一计算系统(UCS)。
2. 升级运行的版本8.5(1)SU4或9.0(2)SU1系统，VM到版本10.5与在UCCX版本8.5或9.0文档定义的Linux对Linux升级程序。

您从版本7.0(2)升级UCCX到版本10.5。

1. 升级UCCX安装到版本7.0(2)ES3。
2. 请使用Product Upgrade Tool (PUT)为了备份关于企业安全的FTP (SFTP)服务器的Windows UCCX数据。
3. 构件新的VM用Cisco提供的(OVF)模板并且安装UCCX版本8.5(1)SU4或9.0(2)SU2。
4. 结束Windows对Linux升级恢复阶段为了恢复Windows UCCX数据到新版本8.5(1)SU4或9.0(2)SU2 VM和验证功能。
5. 升级虚拟化的版本8.5(1)或9.0(2)系统到与Linux对Linux升级程序的UCCX版本10.5查找在版本8.5或9.0文档。

UCOS Release10.0和刷新升级

UCCX版本10.5在统一的协作操作系统的(UCOS) Release10.0运行。在UCOS版本运行的UCCX更旧的版本在Release10.0前。UCOS Release10.0根据Red帽子恩特普赖斯Linux (RHEL)版本6，64位并且包括这些项目：

- Java开发工具箱(JDK) Release1.7，更新41
- Tomcat版本7.0.41
- Python版本2.6

- Informix数据库版本11.7

由于在UCCX版本10.5的UCOS Release10.0迁移，比版本10.5要求刷新升级为了从UCCX旧到UCCX升级10.5的版本。刷新升级要求另外的停工期和装配前准备工作任务。当您升级到UCCX版本10.5通过在安装文档时的刷新升级进程请查找指令和期望。

UCCX版本10.5也支持的头等协作配置(PCD)版本10.5。您能使用PCD为了进行这些操作UCCX版本10.5簇：

- 单个节点和高可用性安装
- 对Linux的Linux和刷新升级
- 交换版本
- IP地址和主机名更改
- 切断重新启动

使用UCCX的迁移对UCOS Release10.0的，您能更加容易地更改UCCX主机名-。簇管理器(在UCOS内的一个进程)有自动地通知的一个远程通知机制其他节点在主机名簇-更改。

当您更改主机名-在高性能的UCCX (HA)，命令`utils uccx修改remote_hostname`没有需要簇。我们极力推荐您遵从主机名的确切的指令-修改。这些指令在UCCX管理指南被找到。

UCCX，作为统一的协作版本10.5解决方案一部分，现在支持IPv6寻址。在双重堆栈(IPv4/IPv6)模式或IPv6下) UCCX支持，CUCM和IP电话，但是SocialMiner或MediaSense不支持IPv6。遵从指令为了配置UCCX、CUCM和IP电话IPv6的寻址在适当的管理员指南。

贮藏库大小增量

在UCCX版本10.5中，respository数据库(db_cra_repository)用于为了存储关于文件的元数据，提示、脚本和语法，从10mb增加到40mb。这允许管理员存储脚本、提示、文件和语法大数和允许面对存贮限制进一步加载这些项目的用户。

请参阅[UCCX Respository限制](#)关于UCCX respository大小限制的更多信息。

虚拟模板(OVF)更改和分区对准线

做的变化对UCCX OVF和分区做的校正错误检测在UCCX版本10.0(1)版本上仍然适用于10.5版本。关于这些项目的更多信息，请参阅[UCCX版本10.0预发布字段通信](#)。

另外的+E.164技术支持

在UCCX Release10.0，+E.164技术支持为在包括触发器的UCCX内的许多配置条目被添加，代理程序目录号(当您使用仅精良)时和在许多脚本编辑器步骤。UCCX版本10.5进一步扩大+E.164技术支持并且包括这些项目：

- 呼叫控制组/CTI端口目录号(Dns)和相关的配置
- 触发器/CTI路由点先进的设置
- 在outbound活动联络信息列表的outbound联系电话号码

UCCX的Cisco精良

精良在UCCX版本10.5的代理桌面有许多新功能。请参阅功能的这些说明：

Outbound Dialer

在UCCX版本10.5中，精良被提高为了支持支持的全部三个Outbound Dialer模式在UCCX版本10.5并且包括：

- 处理预览
- 预计代理程序
- 累进代理程序

客户端OS和浏览器支持

在UCCX版本10.5中，精良客户端在Windows 8.1能运作，并且Internet Explorer 11.0可以使用为了访问精良桌面。UCCX版本10.5的客户端OS/browser技术支持如下：

操作系统	浏览器
Windows 8.1	Internet Explorer 11.0 Firefox (版本24或以上)
Windows 7	Internet Explorer 9.0 Internet Explorer 11.0 Firefox (版本24或以上)
Mac OS X	Firefox (版本24或以上)

多线和扩展移动性技术支持

当UCCX为多行时，被配置精良现在支持多条线路的配置在代理程序电话的。您能配置在座席电话的一个或更多附属线路。然而，精良服务器阻拦从关于呼叫活动的计算机电话集成(CTI)服务器接收的所有事件在代理程序的附属线路。这些事件没有发布给精良客户端，意味着关于已处理呼叫的信息在代理程序的附属线路没出现于精良桌面。

例如：如果代理程序A使用他们的附属线路为了呼叫代理程序B (在代理程序B的主分机)，呼叫不出现在代理程序A的桌面。由于代理程序B收到了在他们的主分机的呼叫，呼叫出现在代理程序B的桌面。在UCCX配置，代理程序A的扩展名出现在代理程序B的桌面以格式‘PrimaryExtension.SecondaryExtension’。

在UCCX版本10.5的精良官方支持扩展移动性功能。未要求功能更改在精良支持此功能，然而广泛测试执行为了验证扩展移动性是是与在UCCX的精良兼容。

Multisession Web聊天

重要的增强功能被做了对在UCCX版本10.5和SocialMiner 10.5的UCCX Web聊天功能。Web聊天继续是功能许可证在仅优质许可证程序包下，为集成要求Cisco SocialMiner，并且许多新的聊天功能是可适用的对仅精良配置。

在UCCX 10.5的新的聊天功能包括：

- **Multisession聊天**-管理员能当前确定聊天会话(1的数量- 5)在时光的代理程序把柄。管理员能也确定代理程序应该是否在与用户时的活动聊天提供一次语音呼叫，当。这恭维确定的现有的参数代理程序是否在语音呼叫时提供聊天，当。如果聊天代理程序，使用精良此选项只是可用的。
- **聊天构件(Web表)增进**-在聊天表并且等待消息显示显示给用户的系统管理员能当前配置徽标URL，当用户起动聊天会话时，并且聊天路由对代理程序、加入超时消息和错误信息。这些消息中的每一个是可配置的在构件建造者在UCCX内和实现通过对发生的HTML表的更改。此选项为精良和非Finess配置是可用的。
- **预定义的回应**-在Cisco UCCX管理界面内，管理员能配置可用预定义的回应对所有聊天代理程序。代理程序能从预定义的回应列表迅速然后选择和发送他们到在一次活动聊天会话的用户。可以配置最多10种预定义的回应。当聊天代理程序时，使用精良此选项只是可用的。
- **代理程序别名**-在Rmcm内- > Cisco Unified CCX管理的资源部分，管理员能配置每个代理程序的一个代理程序别名。当代理程序与用户时，聊天此别名使用而不是座席ID。当聊天代理程序时，使用精良此选项只是可用的。
- **实际数据报告**-新的实际数据报告是可用在UCCX版本10.5报告关于Web聊天统计数据。‘聊天代理程序统计报告’和‘聊天CSQ汇总报告’通过实际数据是可用的。此选项是可用的在精良和非精良配置，但是实际数据小配件为视图只是可用的在Cisco Unified智力中心(CUIC)内或在精良代理程序和Supervisor桌面。

outbound增进

UCCX版本10.5添加两种新的Outbound Dialer类型到在基于代理的和交互语音应答(IVR)间的现有的三种Outbound Dialer类型-基于拨号模式。基于代理的predicitve和累进市场活动，当激活时，可能只使用Cisco精良。

拨号模式	拨打的类型	发布可用
IVR	累进	8.5+
IVR	预计	8.5+
代理程序	预览	8.0+
代理程序	累进	10.5+
代理程序	预计	10.5+

基于代理的预计和累进市场活动拨号联系和调用这些联系到根据呼叫进展分析(CPA)结果的保留代理程序返回由网关。

基于代理的预计和累进市场活动，与使用CPA，自动地发现实际语音，回答机器，坐语音，并且传真/型号呼叫并且能相应地起反应，防止从除实际语音之外，导致某事的代理程序设备将放置的呼叫。

这两个新的拨号模式不使用Cisco Unified通信管理器(CUCM)资源为了拨打出局访问，基于代理的预览和通过CUCM当必要时只连接呼叫到座席电话(发现实际语音或答案机器)。

基于代理的预计和累进市场活动之间的区别是相同的象基于IVR的预计和累进市场活动：

- 预计-使用一种预计算法为了确定最佳的线路每个代理程序(基于代理的)或线路每个端口(基于IVR)。
- 累进-使用管理上配置的值，当线路每个代理程序(基于代理的)或线路每端口(基于IVR)值。

管理员有选项，根据每活动基本类型，定义请导致基于代理的出局访问的处理：

- 应答机应答的呼叫。
- 不再是可用处理实际语音联系的以前保留代理程序(放弃)

在这两个案件，管理员能配置UCCX触发路由呼叫或断开呼叫的DN。

基于代理的预计和累进市场活动由一个另外的许可证准许在UCCX优质准许程序包顶部。此许可证(类似于在UCCX版本介绍的outbound IVR许可证8.5)确定能同时处理代理程序的最大数量(在谈或工作状态)基于代理的预计和累进呼叫并且用于基于IVR的出局访问的端口的最大数量(和在UCCX版本8.5)执行并且从导致一次转移到IVR脚本的基于代理的预计和累进市场活动调用。

在出局访问，代理程序有安排的选项用户当时要求的回拨(+/-回拨时间限制)。代理程序能也取消在呼叫期间，以前被安排了的一被安排的回拨。

UCCX居住数据，并且历史报告被提高报告关于基于代理的预计和累进市场活动。

历史报告-添加恭维当前代理程序直接预览outbound报告，历史报告包括这些项目：

- 代理程序outbound活动汇总报告
- 代理程序outbound CDR报告
- 代理程序outbound每半小时的报告
- outbound代理程序详细资料效率报表

实际数据报告-包括对所有基于代理的outbound类型的统计数据(请处理预览，预计和累进)：

- 自从午夜代理程序outbound小组汇总报告
- 短期与长期的平均的代理程序outbound小组汇总报告

其他UCCX功能的报废

Cisco Agent Desktop浏览器版本

Cisco Agent Desktop浏览器版本从UCCX 10.5(1)版本被中断了并且被去除了。