

# UCCX版本10.5领域通信

## 目录

[简介](#)

[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](#)

[信息库大小增加](#)

[虚拟模板\(OVF\)更改和分区校准](#)

[其他+E.164支持](#)

[UCCX的思科精良](#)

[Outbound Dialer](#)

[客户端OS和浏览器支持](#)

[多线和Extension Mobility支持](#)

[Multisession Web聊天](#)

[出站增强](#)

[其他UCCX功能的报废](#)

[Cisco Agent Desktop Browser Edition](#)

## 简介

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点的感知关于怎样的UCCX版本10.5系统设计，安装，并且升级。UCCX版本10.5最近发布并且包含许多新特性、bug修复和维护性改进。关于这些新特性的信息用版本10.5将发布。

**注意：**欲知更多信息，参考在Cisco支持社区的[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的任何版本和在对UCCX版本10.5的一步不可能及早升级。必须首先升级Windows UCCX安装到最新的服务更新(SU)在对最最近的SU的版本8.5(1)对最最近的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。自七月10，2014，Windows对Linux升级的临时版本对UCCX版本10.5是8.5(1)SU4、9.0(2)SU1和10.0(1)SU1。

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

## 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。

**注意：**UCCX版本10.5检查为了验证DNS，并且域名在UCCX集群配置，在您升级前。如果DNS或域名没有配置，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。

您升级对从版本8.5(1)SU4、在一个虚拟环境运行到版本10.5的9.0(2)SU1或者10.0(1)SU1的UCCX。遵从在此升级的UCCX版本8.5文档查找的标准的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

您升级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的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. 升级运行作为VM到版本10.5与在UCCX版本8.5或9.0文档定义的Linux对Linux升级程序的版本8.5(1)SU4或9.0(2)SU1系统。

您升级从版本7.0(2)的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)为了备份在企业安全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升级恢复相位为了恢复Windows UCCX数据到新版本8.5(1)SU4或9.0(2)SU2 VM和验证功能。
5. 升级虚拟化版本8.5(1)或9.0(2)系统到有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Unified协作操作系统(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，刷新升级比版本10.5要求为了从版本UCCX旧到UCCX升级10.5。刷新升级要求另外的停机时间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说明和期望。

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

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

使用UCCX的迁移对UCOS Release10.0的，您能更加容易地更改UCCX主机名。集群管理器(在UCOS内的一进程)有自动地通知在主机名更改的集群的其他节点的一远程通知机制。

当您更改在UCCX高性能的(HA)时集群的主机名，命令使用情况uccx修改remote\_hostname没有要求。我们极力推荐您遵从主机名修改的确切的说明。这些说明在UCCX管理指南被找到。

UCCX，作为Unified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) UCCX、CUCM和IP电话支持，但是SocialMiner或MediaSense不支持IPv6。遵从说明为了配置UCCX、CUCM和IP电话IPv6的寻址在适当的管理员指南。

## 信息库大小增加

在UCCX版本10.5中，respository数据库(db\_cra\_repository)使用为了存储关于文档的元数据，提示符、脚本和语法，从10mb增加到40mb。这允许管理员存储脚本、提示符、文档和语法大数和允许面对存储设备限制进一步上传这些项目的客户。

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)更改和分区校准

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](#)。

## 其他+E.164支持

在UCCX Release10.0，+E.164支持为在包括触发的UCCX内的许多配置项被添加，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/CTI路由点先进的设置
- 在出站活动联络信息列表的出站联系方式电话号码

## UCCX的思科精良

在UCCX版本10.5的精良Agent Desktop有许多新特性。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：

- 直接预览
- 预测代理程序
- 渐进代理程序

## 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版本的10.5客户端OS/browser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Extension Mobility支持

当UCCX为多行时，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，精良服务器阻塞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，含义关于已处理呼叫的信息在代理程序的附属线路在精良桌面没出现。

例如：如果代理程序A使用他们的附属线路为了呼叫代理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接收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部署，代理程序A的分机出现在格式'PrimaryExtension.SecondaryExtension的'代理程序B的桌面。

在UCCX版本10.5的精良官方支持Extension Mobility功能。功能更改未要求在精良支持此功能，然而广泛测试执行为了验证Extension Mobility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包下，要求集成的思科SocialMiner，并且许多新的聊天功能是可适用的对仅精良部署。

在UCCX 10.5的新的聊天功能包括：

- **Multisession聊天**-管理员能当前确定数量聊天会话(1 - 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客户时的一活动聊天提供语音呼叫，当。这恭维确定的现有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)增强**-在聊天表并且等待消息显示显示给客户的系统管理员能当前配置徽标URL，当客户启动聊天会话时，并且聊天路由对代理程序、加入超时消息和错误消息。这些消息中的每一个是可配置在构件建造者在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部署是可用的。
- **预定义的答复**-在思科UCCX管理界面内，管理员能配置可用预定义的答复对所有聊天代理程序。代理程序能从预定义的答复列表迅速然后选择和发送他们对在一活动聊天会话的客户。最多10预定义的答复可以配置。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代理程序别名。当代理程序聊天与客户时，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。
- **Live数据报告**-新的Live数据报告是可用在UCCX版本10.5报告关于Web聊天统计信息。‘聊天代理程序统计报告’和‘聊天CSQ汇总报告’通过Live数据是可用的。此选项是可用的在精良和非精良部署，但是Live数据小配件为视图只是可用的在Cisco Unified智能中心(CUIC)内或在精良代理程序和Supervisor Desktop。

## 出站增强

UCCX版本10.5添加两个新的Outbound Dialer类型到在基于代理的和交互语音应答(IVR)间的存在的三个Outbound Dialer类型-基于正在拨号模式。基于代理的predicitve和渐进市场活动，当思科精良激活时，可能只使用。

正在拨号模式	拨号类型	版本联机
IVR	累进	8.5+
IVR	预测	8.5+
代理程序	预览	8.0+
代理程序	累进	10.5+
代理程序	预测	10.5+

基于代理的预测和渐进市场活动拨号联系方式和转接这些联系方式到根据呼叫过程分析(CPA)结果的保留代理程序返回由网关。

基于代理的预测和渐进市场活动，与使用CPA，自动地检测实际语音，回答计算机，坐音和传真/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。

这两个新建的拨号模式不使用Cisco Unified Communications Manager (CUCM)资源为了发出呼出，基于代理的预览和通过CUCM当必要时只连接呼叫对座席电话(实际语音或答案计算机检测)。

基于代理的预测和渐进市场活动之间的差异是作为IVR根据预测和渐进市场活动的相同的：

- 预测-使用一种预测算法为了确定最佳的线路每个代理程序(基于代理的)或线路每波尔特(基于IVR)。
  - 累进-使用一管理性配置值作为线路每个代理程序(基于代理的)或线路每个波尔特(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呼出的处理：
- 应答机应答的呼叫。
  - 不再是可用处理生活语音联系方式的一个以前保留代理程序(放弃)

在这两个案件中，管理员能配置UCCX触发路由呼叫或断开呼叫的DN。

基于代理的预测和渐进市场活动由一个另外的许可证准许在UCCX高级版许可授权的包顶部。此许可证(类似于在UCCX版本介绍的出站IVR许可证8.5)确定能同时处理代理程序的最大(在谈或工作状态)基于代理的预测和累进呼叫并且用于基于IVR的呼出的端口最大(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测和渐进市场活动转接。

在呼出，代理程序有选项安排回拨由客户当时请求(+/-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 Live数据和历史报告被提高报告关于基于代理的预测和渐进市场活动。

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

- 代理程序出站活动汇总报告
- 代理程序出站CCDR报告
- 代理程序出站每半小时的报告
- 去话座席详细数据性能报表

**Live数据报告**-包括在所有基于代理的出站类型的统计信息(请处理预览，预测和渐进)：

- 自从午夜代理程序出站团队汇总报告
- 短期与长期的平均的代理程序出站团队汇总报告

## 其他UCCX功能的报废

### Cisco Agent Desktop Browser Edition

Cisco Agent Desktop浏览器版本从UCCX 10.5(1)版本被中断了并且删除。