

# UCCX 11.6预发布通信

## Contents

[Introduction](#)

[背景信息](#)

[准备UCCX 11.6升级](#)

[SocialMiner升级和Microsoft Exchange](#)

[UCCX的TLS 1.2技术支持](#)

[对RTMT和脚本编辑器的影响](#)

[为ESXi 6.5支持](#)

[升级的减少的时刻](#)

[升级和新鲜安装的单个ISO](#)

[桌面和浏览器更新](#)

[实时报告工具](#)

[浏览器的兼容模式](#)

[单个符号在\(SSO\)](#)

[新的身份供应商的技术支持](#)

[精良故障切换增进](#)

[重要考虑](#)

[维护性增进](#)

[上下文服务显示板和戒备](#)

[在您升级前，请知道](#)

[用户密码一致性和影响向LiveData报告](#)

[报告无法的用户在升级以后访问CUIC报告到UCCX 11.6](#)

[电子邮件和Exchange考虑的增加的附件大小限额](#)

[计算消息限制大小](#)

[重要升级考虑](#)

[获得文档并且提交服务请求](#)

## Introduction

本文描述UCCX 11.6预发布通信。

**Note:**统一的Contact Center Express (UCCX) 11.6版本是与重要更新的一个非常重要版本对重要功能和将帮助合作伙伴和用户的维护性更新。此预发布通信提供帮助计划快速，平稳升级到UCCX 11.6重要更新和重要信息的概述。

## 背景信息

UCCX 11.6有打算的一定数量的功能提高代理程序、Supervisor和管理员产品功能设置的和生产率。主要更新在电子邮件进来，聊天功能，当对Cisco Unified智力中心(CUIC)时的更新报告和精良桌面更新非常地丰富联系中心用户的经验。当更新被做对系统提供好处例如花费的减少的时间的升级时，重要维护性更新例如上下文服务显示板太被添加了得

新功能的汇总(请参见详细清单的版本注释)：

### Cisco精良

- 直接转接
- 根据附属线路的代理状态
- 默认情况下显示原因代码标签
- 改进的精良故障切换
- 最近呼叫历史记录和代理状态报告
- FIPPA的队列统计数据
- 能力由就绪状态做呼叫
- 能力监控在ACD线路的出局访问
- Supervisor历史报告
- 系统生成的原因代码作为代理程序的标签和能力修改系统生成的原因代码标签

### 写脚本的增进

- make其余的报头和代理支持呼叫
- 获得报告统计数据步骤允许代理程序计数根据没准备好的原因代码
- 新请创建JSON文件步骤
- 新的JSON文件数据步骤
- 上下文服务根据作为模板被添加的IVR脚本
- TLS 1.2技术支持

### UCC

- 电子邮件cc/bcc/forward
- 回复和回复所有
- 电子邮件签名
- GMAIL技术支持
- 扫尾原因
- 多信道代理程序汇总报告

### outbo

- 能力保存字段明确地陈述
- 联络信息列表周到SFTF

## 准备UCCX 11.6升级

UCCX 11.6技术支持处理从这些路径的升级：

10.x	11.0	11.5
10.5(1)SU1	11.0(1)	11.5(1)
10.6(1)	11.0(1)SU1	11.5(1)SU1
10.6(1)SU1		
10.6(1)SU2		

在上述版本(ES)应用的任何设计专用不影响升级路径，升级可以从ES在系统上安装的以上任何一个版本执行。如果有软件版本在本文之后出版日期，请检查UCCX软件兼容表验证升级路径的可用性。

## SocialMiner升级和Microsoft Exchange

UCCX与所有电子邮件和聊天功能的SocialMiner呼应。应该计划11.6升级保证UCCX和SocialMiner服务器被升级到11.6在同一个维护窗口。在UCCX 11.6中，电子邮件和聊天功能经过主要更新。使用这些功能与仍然SocialMiner的UCCX 11.6，在11.5，有意外的结果，并且错误/警告显示。

升级的推荐的顺序是升级SocialMiner服务器和UCCX服务器在同一个维护窗口。

UCCX 11.6解决方案支持Microsoft Exchange服务器2013和2016 -企业和标准版UCCX电子邮件功能的。如果使用Microsoft Exchange服务器2013，请保证安装为Exchange服务器2013 (KB3197044)的渐增更新15，以便Exchange支持TLS 1.2。没有此补丁程序，SocialMiner之间的通信和Microsoft Exchange服务器2013发生故障，并且电子邮件路由发生故障。如果已经有与

UCCX的一个Microsoft Exchange服务器2013服务器安装，请保证安装此补丁程序，在进入与UCCX 11.6前的生产。

这为Microsoft Exchange服务器2016不是需要的。

**Note:** 如果不希望使用TLS 1.2与Exchange的连接，最低的服务器TLS版本可以设置到1.0在SocialMiner服务器(请参阅在下面TLS的部分的详细资料)。如果有Exchange和SocialMiner之间的TLS不匹配，所有电子邮件结转将发生故障。

## UCCX的TLS 1.2技术支持

在UCCX，当UCCX作为一个客户端或一个服务器在连接时，11.6中，默认值是连接的TLS 1.2。用户，升级到UCCX 11.6并且有第三方应用程序与UCCX和用途TLS呼应将知道此更改。

UCCX 11.6也提供能力更新两客户端和服务器连接的最小数量TLS版本：

- 设置tls客户端MIN版本<1.1或1.0>
- 设置tls服务器MIN版本<1.1或1.0>

**示例：**设置tls服务器MIN版本1.2

如果这是一个高性能的系统，命令在两节点必须运行。命令运行的一，系统使用utils系统重新启动命令，必须被重新启动。

支持的最小数量TLS版本可能通过运行命令也验证：

- 显示tls客户端MIN版本
- 显示tls服务器MIN版本

**Note:** 如果最低版本设置到1.0，这意味着连接将支持1.0，1.1和1.2。

## 对RTMT和脚本编辑器的影响

由于安全标准有TLS 1.2和此是标准、所有UCCX插件例如RTMT和脚本编辑器被重新安装，以便他们能继续与UCCX 11.6一起使用。张贴升级对UCCX：

1. 下载并且重新安装在以前有RTMT的所有机器的RTMT。RTMT的更旧的版本无法建立与UCCX的连接。
2. 下载并且重新安装在以前有UCCX脚本编辑器的所有机器的UCCX脚本编辑器。

## 为ESXi 6.5支持

从UCCX 11.6要开始，支持ESXi 6.5。由于VMFS 6的性能问题和从VMWare的持续的调查，ESXi 6.5用VMFS 5仅支持。

	ESXi 6.5技术支持	与ESXi 6.5的VMFS版本	备注
BE6K	是	VMFS 5	在其他应用程序的依靠防止使用VMFS 6
non-BE6k	是	VMFS 5和VMFS 6	升级ESXi和VMFS也许要求VMs的迁移

保证您使用发布的最新的卵模板11.6。

**Note:**为VMFS 6支持能为早先版本在将来更新。请参见最新的更新的UCCX虚拟化[wiki](#)。

## 升级的减少的时刻

在UCCX 11.6中，更新完成减少花费的总时间一次完全升级练习的。作为交换版本进程一部分，一定数量的脚本顺序地运行迁移数据为单个应用例如精良、CUIC和历史数据。在UCCX 11.6中，更新设计有平行运行的脚本和从而减少显著花费的时间的交换版本。

当交换版本的实际时间不可以显示的归结于用户数据库时的大小，内部测试显示了大约30%对交换版本进程的次减少。

## 升级和新鲜安装的单个ISO

在Cisco.com被张贴，并且此ISO可以用于升级或一个新安装的UCCX 11.6中，有发布的only1 ISO。ISO跟随UCSInstall\_UCCX的正常命名惯例

此ISO带有两个引导程序选项，如此担当可启动的镜像。

## 桌面和浏览器更新

### 实时报告工具

实时报告工具充分地不再是基于的浏览器，但是使用在将被获取的PC要求下载的Java程序。当安全更新被引入在关于Java安全的多数浏览器，引入UCCX实时报告(RTR)是必要的工具作为下载在第一次期间安装的Java程序。

在11.6更新的工作情况：

1. RTR也当前是可用下载作为插件，连接对**Tools>插件**页。它继续存在于**Tools>实时报告**的页。
2. 当第一次访问RTR后从特定PC过帐升级到UCCX 11.6，Java程序从UCCX服务器下载。用户ust有权利允许下载和打开同样。

**Note:**这在希望在升级以后访问RTR的每个PC需要执行。一旦下载RTR附属程序，访问PC的所有用户能打开同样。

推荐的Java版本为使用RTR是**Java 8**。如果用户有Java 7，用户必须enable (event)在Java控制面板的TLS 1.2。

### 浏览器的兼容模式

如果使用Internet Explorer (IE)，精良桌面不支持兼容模式。如果兼容模式是启用的，更改完成显示警告代理程序。兼容模式需要的唯一的方案是为老UI访问包含功能例如安全抽屉的CUIC的，调度程序等等。

## 单个符号在(SSO)

UCCX现在支持集成窗口认证。欲了解更详细的信息请参见UCCX版本注释和相关文件。

## 新的身份供应商的技术支持

在UCCX 11.6中，一定数量新的身份供应商(IDP)为技术支持合格并且被添加：

- Microsoft AD FS (激活目录联邦服务) : 2.0 , 2.1和3.0
- PingFederate : 8.2.2.0
- OpenAM : 10.0.1
- 口令 : 3.3.0
- F5:13.0

UCCX 11.6也与与SAML v2.0一起使用的所有IDP一起使用。只要IDP确认对标准的SAML v2.0并且能迎合UCCX (ID)配置，IDP可以用于UCCX SSO，即使它不作为上述列表的部分。

## 精良故障切换增进

从UCCX 11.6要开始，故障切换工作情况被提高保证代理程序生产率在精良故障切换期间，无需执行一整个系统故障切换。了解同样是重要的，以便代理程序意识到在工作情况上的变化。

在工作情况上的变化概述。

方案	UCCX HA工作情况	在Node1的精良服务
CCX在Node1的发动机故障	在SideB的CCX引擎成为主设备	当连接到新的重要的引擎，精良是在服务范围内 精良继续是IN_SERVICE
CCX在Node2的发动机故障	在SideA的CCX引擎继续主设备	
精良在Node1的服务OOS	引擎精通不受影响	OUT_OF_SERVICE
精良在Node2的服务OOS	引擎精通不受影响	在Node1的精良将继续是IN_SERVICE
CCX在Node1的通知服务故障	引擎精通不受影响	OUT_OF_SERVICE
CCX在Node2的通知服务故障	引擎精通不受影响	在Node1的精良继续是IN_SERVICE
海岛模式	两HA节点成为主设备	在Node1的精良继续是IN_SERVICE，并且

## 重要考虑

1. UCCX不支持座席登录负载均衡。所有代理程序应该登录到仅主节点。在工作情况的增进是为仅故障切换技术支持。
2. 同时不支持它有同样座席登录到两节点。这可能导致在代理程序经验的不一致。
3. 在导致代理程序的多故障切换情形下被连接到两节点，应该移动所有代理程序向主节点最早。它不需要立即执行，但是管理员能对根据维护窗口的此计划可用。

## 维护性增进

### 上下文服务显示板和戒备

在UCCX 11.6中，有提供的显示板验证所有组件的状况注册对上下文服务。因为您连接对Tools>Status页，上下文的服务显示板在UCCX维护性页可以被获取。

Status						
Ready						
List of Components						
Component : Host Name	State	Status	Mode	Last Fetched at	Action	
EMC : uccx1-71.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	NA	Jul 5, 2017 8:55:18 AM	-	
Finesse : uccx1-71.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:27 AM	-	
Finesse : uccx2-72.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:27 AM	-	
SocialMiner : sm-196.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:26 AM	-	
UCCX : uccx1-71.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:26 AM	-	
UCCX : uccx2-72.cumulus-motorcycles.com	Registered	Online	Lab	Jul 5, 2017 8:55:26 AM	-	

这些是一些个状态对解释：

注册	连接状态	被显示的状态
是	200	•联机
是	NON-200	•联机
是	不适用	•脱机
无	200	•脱机
无	NON-200	•脱机
不适用	不适用	•终止
不适用	不适用	•UNKNOWN*

\*When CS显示板无法检索状态由于错误或超时。

此信息可以也是被导出以JSON/text格式。

除显示板之外，RTMT戒备isadded：**ContextServiceStepsExecutionIssue**

这被触发，当：

1. 上下文在脚本超时的服务步骤由于上下文服务的连通性问题覆盖。
2. 上下文服务步骤失效由于错误上下文服务网云。

## 在您升级前，请知道

### 用户密码一致性和影响向LiveData报告

从UCCX 11.6开始，LiveData和历史报告使用报告的用户密码设置数据来源。如果密码不匹配在节点之间，报告被影响。

在您升级前，请保证密码是一致在两节点之间。您能通过这些步骤验证：

1. 连接对**Tools>密码管理**。
2. 点击**检查一致性**。
3. 如果错误，您不是好。如果有一致性不匹配(特别是与报告的用户)，请更新在两节点的密码。

### 报告无法的用户在升级以后访问CUIC报告到UCCX 11.6

Cisco Unified智能中心(CUIC)允许对根据权限的报告的访问分配到用户访问。凭在权限级别上，用户是对代理程序报告的提供的访问或Supervisor报告或者完全报告设置为报告的管理员。

这些权限从根据角色(UCCX)被同步的统一的Contact Center Express分配到UCCX的用户。用户可以通过运行命令**utils cuic用户做Admin CCX特别地做CUIC管理员\ <username>**

在升级进程中，在UCCX和CUIC应用程序之间的权限获得再同步的并且高的CUIC管理员权利产生用户获得重写。用户，因此，看到他的原始角色允许仅的那些报告。

提供存取对于用户有在升级前的报告：

1. 运行utils cuic用户做Admin CCX \在两UCCX节点的<username>。
2. 重新启动报告的CUIC在两UCCX节点的服务。

## 电子邮件和Exchange考虑的增加的附件大小限额

在UCCX 11.6中，在附件的大小的限额更新对这些：

- 附件的最大数量由代理程序的：10
- 总attachmennts的最大大小由代理程序的：20MB
- 单个附件的最大大小由代理程序的：10MB

当UCCX解决方案允许增加的附件大小时，消息大小限制在Exchange (邮件服务器)更新，以便附件没有被阻拦。根据全企业范围的信息技术政策也许适用的限制。如果Exchange服务器阻拦消息，代理程序看到错误：“无法回复用户的电子邮件。点击发送再试或重排队。如果问题持续，与您联系系统管理员”。

## 计算消息限制大小

电子邮件的消息大小=大小包括附件+ Base64编码

编码= ~33%消息的大小的Base64

被建议的公式是**电子邮件消息大小= 1.5\*Size包括附件**

**示例：**如果消息的大小是9MB (请包括附件)，作为限制将设置的消息大小应该是 $(9*1.5) = 14MB$ 。

假设UCCX 11.6允许20MB的附件大小，将设置的消息大小限制是 **$1.5*20MB=30MB$** ，如果必须利用在UCCX解决方案边的此增加的限制。

限制在Exchange服务器可以定通过运行命令：

**SETTransportConfig - ExternalDsnMaxMessageAttachSize 30 MB -  
InternalDsnMaxMessageAttachSize 30MB - MaxReceiveSize 30MB - MaxSendSize 30MB**

## 重要升级考虑

- 清除高速缓冲存储器所有代理程序机器在升级以后。否则，在桌面上的问题与状态变换有关和实时数据能被看到。
- 精良桌面自定义布局没有自动被移植。保证析因此和有布局正确地配置的过帐升级。

- 更新VM设置匹配UCCX的11.6最新的卵模板。如果执行一个新安装，请使用卵模板。
- 在生产小时，如果执行升级，请执行在非主设备节点的升级避免所有潜在的中断。
- 在升级期间，在UCCX 11.6中，平台Tomcat能重新启动。这对用户没有影响，但是能生成RTMT戒备。这可以被忽略。
- 张贴升级，重新安装RTMT和脚本编辑器所有实例。
- 保证所有Supervisor，并且使用实时报告工具的管理员有插件安装的过帐升级。
- 如果有任何TLS集成，请查看TLS技术支持并且验证您设置正确版本。
- 查看浏览器要求并且如所需要做变动。
- 熟悉自己新的精良故障切换增进并且与关于此更新的工作情况的代理程序讨论。

## 获得文档并且提交服务请求

关于如何获得文档的信息，使用Cisco Bug搜索工具(BST)，提交服务请求和收集其他信息，请参阅什么是新的在Cisco产品文档在

: <http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>。

预订什么是新的在Cisco产品文档，使用读者应用程序，列出所有新和修改过的Cisco技术文档，因为RSS结转和交付内容直接地到您的桌面。RSS结转是免费服务。

规格和信息关于产品IN此指南不预先通知是随时变化。所有语句、信息和推荐IN此指南认为是准确的，但是没有任何保证被提交，快速或暗示。用户必须采取对他们的ANY产品的应用程序的详尽职责。

软件许可证和LIMITED保证随附于的产品的是被指出的IN装备产品的信息包和由此参考此中合并。IF您无法找出软件许可证或LIMITED保证，与您的复制的思科代表联系。

TCP报头压缩Cisco实施是University of California开发的程序的适应，伯克利(UCB)作为UCB的UNIX操作系统一部分的公共域版本。版权所有。版权© 1981年，University of California的董事。

仍然其他保证，所有这些供应商此中文件和软件现状带有所有故障。CISCO和上述的供应商不承担所有保证，表示或者暗示，包括，不用限制，那些有销路性，适合度为一个特定的目的和NONINFRINGEMENT或者出现从涉及，使用方法或者贸易业务课程。

从未CISCO或其供应商将是对ANY间接，特殊，必然或者偶然发生的损伤负责，包括，没有限制、丢失的利润或者LOS或者损伤对出现从使用或无法中的DATA使用此指南，即使CISCO或其供应商HAS建议可能性的这样损伤。

用于本文的任何网络协议(IP)地址和电话号码没有打算是实际地址和电话号码。任何示例、display命令输出，网络拓扑图和其他计算包括在本文只用于说明目的显示。所有使用实际IP地址或电话号码在说明内容是有意无意和巧合的。

所有打印版本和软式拷贝认为无控制的复制，并且应该为新版本是指原始联机版本。

Cisco有超过200个办公室全世界。地址、电话号码和传真号码在[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)的Cisco网站列出。

Cisco和Cisco徽标是Cisco和其子公司商标或注册商标在美国和其他国家(地区)。要查看Cisco商标列表，请去此URL：[www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)。被提及的第三方商标是他们的各自的所有者属性。使用词合作伙伴不暗示Cisco和其他公司之间的一个合作关系。(1110R)

©2016 Cisco Systems, Inc.版权所有。