

UCCX 11.6预发布通信

目录

[简介](#)

[背景信息](#)

[准备UCCX 11.6升级](#)

[SocialMiner升级和Microsoft Exchange](#)

[UCCX的TLS 1.2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\(SSO\)](#)

[新的标识供应商的支持](#)

[精良故障切换增强](#)

[重要考虑事项](#)

[维护性增强](#)

[上下文服务控制板和警报](#)

[在您升级前，请知道](#)

[报告用户密码一致性和影响对LiveData](#)

[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考虑事项的增加的附件大小限制](#)

[计算消息限制大小](#)

[重要升级考虑事项](#)

[获取文档并且提交服务请求](#)

简介

本文描述UCCX 11.6预发布通信。

注意： Unified Contact Center Express (UCCX) 11.6版本是有重要更新的一非常重要版本对将帮助合作伙伴和客户的重要功能和维护性更新。此预发布通信提供帮助计划快速关键更新和重要信息的概述，平稳升级给UCCX 11.6。

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智能中心(CUIC)时的更新报告和精良桌面更新非常地丰富Contact Center用户的体验。当更新被做到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控制板太被添加了得

新特性的摘要(参考详细清单的版本注释)：

思科精良

- 直接转接
- 根据附属线路的座席状态
- 默认情况下显示原因代码标签
- 增强版精良故障切换
- 最近的呼叫历史记录和座席状态报告
- FIPPA的队列统计信息
- 能力由READY状态做呼叫
- 能力监控在ACD线路的呼出
- 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

UCCX

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

写脚本的增强

- 报头和代理支持Make其余呼叫的
- 获得报告统计信息步骤允许将计数的代理程序根据不就绪原因代码
- 新请创建JSON文档步骤
- 新的JSON文档数据步骤
- 上下文服务根据作为模板被添加的IVR脚本
- TLS 1.2支持

出站

- 能力保存字段明确地陈述
- 联络信息列表周到SFTP

准备UCCX 11.6升级

UCCX 11.6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服务器升级到11.6在同一维护窗口。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Microsoft Exchange服务器2013服务器设置，请保证安装此补丁程序，在进入与UCCX 11.6前的制作。

这为Microsoft Exchange服务器2016不是需要的。

注意： 如果不希望使用TLS 1.2对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的部分的详细信息)。如果有Exchange和SocialMiner之间的一TLS不匹配，所有电子邮件源将发生故障。

UCCX的TLS 1.2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，默认是连接的TLS 1.2。客户，升级对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低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。命令运行的一个人，系统使用**使用情况系统重新启动**命令，必须重新启动。

支持的最低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

注意： 如果最低版本设置到1.0，该含义连接将支持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。由于与VMFS 6的性能问题和从VMWare的持续的调查，ESXi 6.5仅支持与VMFS 5。

	ESXi 6.5支持	与ESXi 6.5的VMFS版本	备注
BE6K	是	VMFS 5	在其他应用程序的从属关系防止使用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。

注意： 为VMFS 6支持能为上一个版本在将来更新。参考最新的更新的UCCX虚拟化[wiki](#)。

升级的减少的时刻

在UCCX 11.6中，更新是完成减少花费的总时间一完整升级练习的。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，设计更新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客户数据库的大小时，内部测试显示大约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正常命名规则

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，但是使用在将访问的PC要求下载的Java程序。当安全更新介绍在关于Java安全的多数浏览器，引入UCCX实时报告(RTR)是必要的工具的作为下载在第一次期间安装的Java程序。

在11.6更新行为：

1. RTR也当前是作为插件将下载的联机，导航对**Tools>插件**页。它在**Tools>实时报告**的页继续存在。
2. 当第一次访问RTR后从给的PC发表物升级到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。

注意：这在希望在升级以后访问RTR的每个PC需要执行。一旦RTR applet下载，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，用户在Java控制面板中必须启用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。如果兼容模式启用，更改完成显示警告到代理程序。兼容模式要求的唯一的方案是为旧有UI访问包含功能例如安全抽屉的CUIC的，调度器等等。

单个符号在(SSO)

当前UCCX支持集成windows验证。欲了解更详细的信息参考UCCX版本注释并且涉及文档。

新的标识供应商的支持

在UCCX 11.6中，一定数量新的标识供应商(IDP)为支持合格并且被添加：

- Microsoft AD FS (活动目录联邦服务) : 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确认到SAML v2.0标准并且能迎合UCCX (ID)配置，IDP可以用于UCCX SSO，即使它不作为上述列表的部分。

精良故障切换增强

从UCCX 11.6要开始，故障切换行为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行为上的变化。

变化概述在行为上的。

方案	UCCX HA行为	在Node1的精良服务
CCX Node1的发动机故障	在SideB的CCX引擎变得重要	当连接到新的重要的引擎，精良去服务中断并且回
CCX Node2的发动机故障	在SideA的CCX引擎继续主控	精良继续是IN_SERVICE
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 Node1的通知服务失败	引擎精通不受影响	OUT_OF_SERVICE
CCX Node2的通知服务失败	引擎精通不受影响	在Node1的精良继续是IN_SERVICE
海岛模式	变得的两HA节点重要	在Node1的精良继续是IN_SERVICE，并且连接到

重要考虑事项

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。在行为的增强是为仅故障切换支持。
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体验的不一致。
3. 在导致代理程序的多故障切换情形下连接对两节点，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。

维护性增强

上下文服务控制板和警报

在UCCX 11.6中，有提供的控制板验证所有组件状况注册对上下文服务。因为您导航对Tools>Status页，上下文的服务控制板在UCCX维护性页可以访问。

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	-	

这些是一些种状态对解释：

已注册 连接状态 显示的状态

- 是 200 ● 联机
- 是 NON-200 ● 联机
- 是 不适用 ● 脱机
- 否 200 ● 脱机
- 否 NON-200 ● 脱机
- 不适用 不适用 ● 终止
- 不适用 不适用 ● UNKNOWN*

*When CS控制板无法获取状态由于错误或超时。

此信息在JSON/text格式可以也是导出。

除控制板之外，RTMT警报isadded：**ContextServiceStepsExecutionIssue**

这被触发，当：

1. 上下文在脚本超时的服务步骤由于与上下文服务的连通性问题覆盖。
2. 上下文服务步骤失败由于在上下文服务网云的一个错误。

在您升级前，请知道

报告用户密码一致性和影响对LiveData

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. 导航对**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，用户是对或者代理程序报告的提供的访问或Supervisor报告或完整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Unified Contact Center Express分配到UCCX的用户。用户可以通过运行命令**使用情况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管理员权利给用户获得覆盖。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. 运行使用情况cuic用户做Admin CCX \在两UCCX节点的<username>。
2. 重新启动报告在两UCCX节点的CUIC服务。

电子邮件和Exchange考虑事项的增加的附件大小限制

在UCCX 11.6中，在大小的限额附件更新对这些：

- 附件最大数由代理程序的：10
- 最大值大小由代理程序的总attachmennts：20MB
- 最大值大小由代理程序的单个附件：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，以便附件没有阻塞。限制也许应用根据全企业范围的信息技术政策。如果Exchange服务器阻塞消息，代理程序看到错误：“无法应答到客户的电子邮件。点击发送重试或重新排队。如果问题持续，与您联系系统管理员”。

计算消息限制大小

消息大小=大小电子邮件包括附件+ Base64编码

编码= ~33%消息的大小的Base64

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。

在的情况下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解决方案侧的此增加的限制。

限制在Exchange服务器可以定通过运行命令：

设置TransportConfig - ExternalDsnMaxMessageAttachSize 30 MB - InternalDsnMaxMessageAttachSize 30MB - MaxReceiveSize 30MB - MaxSendSize 30MB

重要升级考虑事项

- 清除缓存所有代理程序机器在升级以后。否则，在桌面的与状态变换涉及的问题和实时数据能被看到。
- 精良桌面自定义布局不是自动已迁移。保证析因此和有布局正确地配置的发表物升级。

- 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。
- 在制作小时，如果执行升级，请执行在非万事达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警报。这可以忽略。
- 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已安装发表物升级。
- 如果有任何TLS集成，请查看TLS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强并且与关于此更新行为的代理程序讨论。

获取文档并且提交服务请求

关于如何获取文档的信息，使用Cisco Bug搜索工具(BST)，提交服务请求和收集其他信息，请参阅什么在Cisco产品文档新建在

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

订阅对什么在Cisco产品文档新建，使用读者应用程序，列出所有新和修改的思科技术文档，因为RSS源和交付内容直接地到您的桌面。RSS源是免费服务。

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。我们尽力确保本手册提供的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不对其作任何明示或暗示的保证。用户必须对其任何产品的使用承担全部责任。

相伴产品的软件许可证和有限保证书在产品随带的信息包中进行了阐述，在此一并纳入本参考资料。如果您无法找到软件许可证或有限保证书，请向您的 CISCO 代表联系索取一份。

Cisco 实现的 TCP 报头压缩改编自 University of California, Berkeley (UCB) 开发的、作为 UNIX 操作系统的 UCB 公用域版本组成部分的程序。保留所有权利。版权所有 ©1981，University of California 董事。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。CISCO 和上面所提及的提供商拒绝所有明示或暗示的保证，包括但不限于特定用途的适销性、适合性保证和非违背性保证，或者因买卖或使用以及商业惯例所引发的保证。

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

用于本文和电话号码的任何网络协议(IP)地址没有打算是实际地址和电话号码。所有示例、display命令输出、网络拓扑图和在本文包括的其他图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 在全球设有超过 200 个办事处。地址、电话号码和传真号码在www.cisco.com/go/offices的 Cisco 网站列出。

思科和Cisco徽标是思科和其子公司商标或注册商标在美国和其他国家(地区)。要查看思科商标列表，请去此URL：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。使用文字“合作伙伴”并不暗示 Cisco 与任何其它公司存在合作关系。(1110R)

©2016 Cisco系统， Inc。保留所有权利。