

UCCX-Version 11.5 Kommunikation vor Ort

Inhalt

[Einführung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Upgrade-Pfade und Umstellung auf 11.5](#)

[Neue unterstützte Komponenten](#)

[CUIC neue Benutzeroberfläche](#)

[Zertifizierungsüberlegungen](#)

[Single Sign On \(SSO\)](#)

[Support und Einschränkungen](#)

[Registrieren, Testen und Aktivieren von SSO](#)

[Verbesserte Benutzerfreundlichkeit](#)

Einführung

Dieses Dokument bietet einen kurzen Einblick in die Upgrade-Pfade, das Design und die neuen Funktionen, die in die Version 11.5 von Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) integriert sind.

Weitere Informationen finden Sie in den Versionshinweisen (RN), dem Leitfaden zum Solution Reference Network Design (SRND) und den Administrationsleitfäden.

Hintergrundinformationen

UCCX-Version 11.5 soll demnächst veröffentlicht werden. Mit der Einführung dieser Version gibt es viele neue Funktionen, Bugfixes und Verbesserungen bei der Benutzerfreundlichkeit. UCCX hat sich von einem Produkt zu einer Lösung weiterentwickelt, zusammen mit der Integration von SocialMiner für Chat/E-Mail, MediaSense for Recording, Finesse als Agent Desktop-Lösung.

Upgrade-Pfade und Umstellung auf 11.5

UCCX unterstützt diese Upgrade-Pfade für Version 11.5:

- 9,0(2)SU3
- 10.0(1)SU1, 10.5(1)SU1, 10.6(1), 10.6(1)SU1, 10.6(1)SU2
- 11,0(1)

Wenn Sie keine der oben genannten Versionen verwenden, müssen Sie zuerst ein Upgrade auf die oben genannten Versionen durchführen und dann ein Upgrade auf die Version 11.5 durchführen. UCCX 11.5 wird von den Anrufmanagern 10.5(1), 10.5(2), 11.0(1), 11.0(1a) und 11.5(1) unterstützt. Weitere Einzelheiten hierzu finden Sie in der Kompatibilitätsmatrix, die in Echtzeit aktualisiert wird.

Um mit 11.5 zu beginnen, wird die Kompatibilitätsmatrix aktualisiert, um detailliertere Informationen über die Plattformkomponenten bereitzustellen, wie im Bild gezeigt:

Platform

UCOS Platform Version	Internal Unified CCX Database (IDS)	Transport Layer Security (TLS)	Tomcat	Open SSL	Red Hat Enterprise Linux (RHEL)	Java Versions Servers
11_5_1_10000_6	Informix IDS 11.70.UC7XA	<ul style="list-style-type: none">• 1.0• 1.1• 1.2	Tomcat 7.0.64	1.0.1e	6.6	Sun JRE 1.7.0_79 <ul style="list-style-type: none">• Custom Classes/SDK• Real-Time Reporting

Mit dieser Funktion können Administratoren die Plattform für verschiedene Sicherheits- und Verwaltungszwecke auswerten.

Wenn Sie ein neues UCCX 11.5 implementieren oder ein Upgrade auf 11.5 planen, ist es sehr wichtig, die richtigen Hardwarespezifikationen für das virtuelle System zu haben. Dies sind die OVA-Konfigurationseinstellungen (Open Virtualization Alliance) für UCCX 11.5:

Agenten-Kapazität	vCPU	vRAM	vDisk
100 Agenten	2	10 GB	1 x 146 GB
300 Agenten	2	10 GB	2 x 146 GB
400 Agenten	4	15 GB	2 x 146 GB

In diesen Dokumenten finden Sie aktuelle Informationen zum Open Virtualization Format (OVF) und zur Kompatibilität:

Neue unterstützte Komponenten

Die UCCX-Lösung unterstützt ab Version 11.5 einige zusätzliche Komponenten. Die Unterstützung dieser Komponenten umfasst nicht nur Qualifizierungsbemühungen, sondern auch Erweiterungen des UCCX selbst, um die Interoperabilität mit diesen neuen Komponenten zu ermöglichen.

Zu den Hauptkomponenten gehören:

Office365-Unterstützung: UCCX 11.5 bietet jetzt E-Mail-Funktionalität für die Arbeit mit einem Cloud-E-Mail-Service in Form von Office365. Der E-Mail-Fluss bleibt mit der vorherigen Version identisch, und eine neue SOCKS-Proxy-Implementierung (Socket Secure) in UCCX aktiviert eine Proxyverbindung vom SocialMiner zum Office365-Konto.

Darüber hinaus unterstützt Finesse E-Mail auch die Editionen Microsoft Exchange Server 2010 E, 2013 E und 2016 E.

Google Chrome-Unterstützung: UCCX 11.5 unterstützt Google Chrome-Versionen 48 und höher. Alle Verwaltungs- und Benutzerseiten sind für die Verwendung mit Chrome verfügbar, mit Ausnahme von Context Service Registration User Interface und Real-Time Reporting.

Windows 10-Unterstützung: UCCX 11.5 unterstützt jetzt Windows 10 als unterstütztes Betriebssystem für Agenten, Supervisoren und Administratoren. Details finden Sie in der Kompatibilitätstabelle.

CUIC neue Benutzeroberfläche

Die neue Benutzeroberfläche (UI) von Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) in Version 11.5 ist

eine völlig verbesserte, überarbeitete Benutzeroberfläche, die das Anwendererlebnis deutlich vereinfacht und verbessert. Diese neue Benutzeroberfläche ist nur für Berichte und Dashboards verfügbar. In der Tabelle werden die Features zusammengefasst, die auf der neuen Benutzeroberfläche und den älteren Funktionen verfügbar sind:

Berichtstyp	Betrieb	11,5 Benutzeroberfläche	Ältere Benutzeroberfläche
Raster	Anzeigen - CRUD (Erstellen, Abrufen, Aktualisieren, Löschen)	✓	✗
	Gruppierung - CRUD	✓	✗
	Grenzwert - CRUD	✓	✗
	Berichtsausführung	✓	✗
	Berichtimport	✗	✓
Messwerte und Diagramme	Berichtexport	✗	✓
	Anzeigen - CRUD	✗	✓
	Berichtsausführung	✓	✗
	Berichtimport	✗	✓
	Berichtexport	✗	✓

Die Umleitung zur Legacy-Benutzeroberfläche erfolgt automatisch und erfordert keine Benutzereingriffe.

CUIC Sync CLI-Befehle:

Individuelle CUIC-Synchronisierungsbefehle wurden entfernt, und es gibt jetzt nur noch einen Befehl, um die gesamte Konfiguration mit CUIC zu synchronisieren:

utils uccx synktocuit

~~utils-uccx synctocuuous team teamname~~

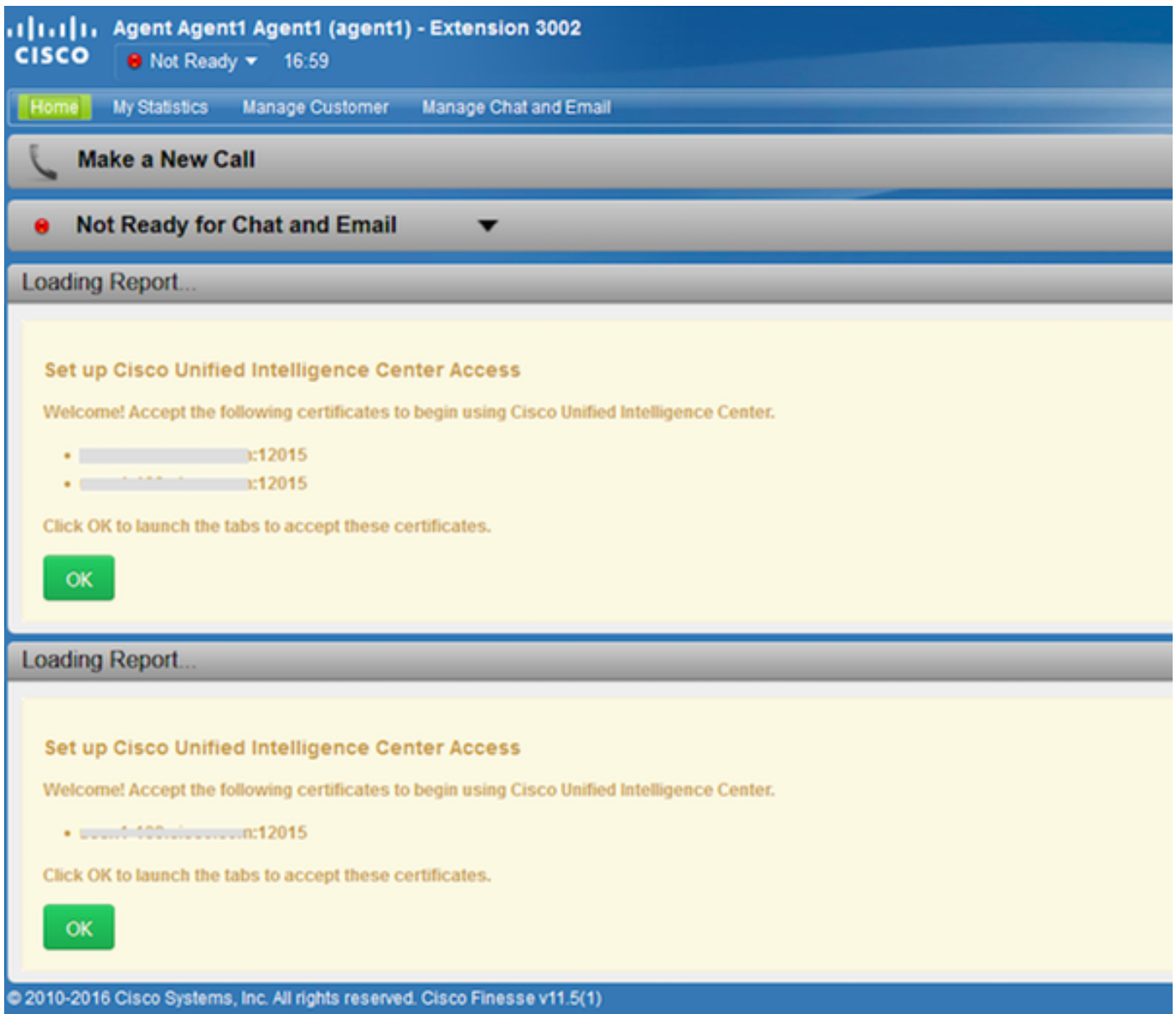
~~utils-uccx synctocuuous user username~~

~~utils-uccx synctocue-Berechtigung alle~~

Zertifizierungsüberlegungen

Mit 11.5 hat die Plattform ein weiteres Sicherheitszertifikat hinzugefügt, um die Unterstützung für FEDRamp zu ermöglichen. Daher wird den UCCX-Agenten-Desktops beim Zugriff auf Live-Daten oder andere Gadgets ein zusätzliches Zertifikat angezeigt, selbst wenn alle Zertifikate in 11.0 akzeptiert wurden.

Dies ist auf dem Port 12015, und die Agenten müssen angewiesen werden, das Gleiche zu akzeptieren:



Wenn Sie selbstsignierte Zertifikate verwenden, müssen sowohl das Tomcat- als auch das Tomcat-ECDSA-Zertifikat durch die von der CA signierten Zertifikate ersetzt werden, um sicherzustellen, dass Live Data-Gadgets in 11.5 mit dem SocketIO-Dienst verbunden sind.



Single Sign On (SSO)

Mit Version 11.5 kann UCCX die Funktion für die einmalige Anmeldung für folgende Komponenten nutzen:

- UCCX (Cisco Unified Contact Center Express)
- CUIC (Cisco Unified Intelligence Center)
- Finesse

Diese Funktion ermöglicht Agenten/Supervisoren die Verwendung von Single Sign On (SSO) für

Finesse, sich auf dem Desktop anzumelden, sowie die Anzeige von Agent-/Supervisor-basierten Berichten in CUIC. UCCX-Administratoren, die eine Vielzahl von Verwaltungsfunktionen innerhalb des Contact Centers ausführen, sind ebenfalls von Nutzen.

Die Konfiguration und Implementierung von SSO erfolgt in drei Phasen:

- Konfiguration des Identitätsanbieters (IdP)
- Integration zwischen UCCX und Identitätsanbieter
- Registrieren, Testen und Aktivieren der SSO-Funktion von der Appadmin-Seite aus.

Weitere Informationen zur Konfiguration des Identitätsanbieters und zum Einrichten der Vertrauenswürdigkeit zwischen dem IdP und UCCX finden Sie im Artikel [Identitätsanbieter konfigurieren](#) für SSO.

Support und Einschränkungen

Funktion

SSO für UCCX Admin, CUIC und Finesse
OS (Operating System) Administration und DRS (Disaster Recovery System)
Finesse Administration-Seite
Unterstützte Identitätsanbieter
Signature Algorithm für SAML (Security Assertion Markup Language)
SSO-Durchsetzung
Unterstützung für Stock Gadget und MediaSense Gadget in Finesse
Benutzerdefinierte Gadgets auf Finesse

Support/Einschränkungen

Ja
Nein - Plattformbenutzer-Anmeldeinformationen werden verwendet.
Keine Unterstützung für SSO
Active Directory Federation Service (ADFS) Version 2.0 und 3.0
Nur SHA-1
UCCX, CUIC und Finesse gleichzeitig
SSO wird standardmäßig unterstützt
Nein

Registrieren, Testen und Aktivieren von SSO

SSO-Fluss umfasst die Registrierung aller Komponenten, das Testen und das Aktivieren von SSO. Beim Aktivieren von SSO wird eine Warnmeldung angezeigt, die sicherstellt, dass dies während des Wartungsfensters geschieht.



Single Sign-On

Cisco Identity Service Configuration



Cisco Identity Service is configured successfully [Click here to update Cisco Identity Service configuration](#)

On-Boarding SSO Components



SSO components are registered successfully

Register

Component

CCX	✓	✓
CUIC	✓	✓
Finesse	✓	✓

Hi, Aswathi, thank you for updating. As we d



Before proceeding with the SSO Test operation ensure you have:

- Configured and Performed LDAP Sync in CUCM.
- Assigned administrator rights to one or more enterprise users.
- Assigned reporting capability to Cisco Unified CCX Administrator (assigned in Administrator Capability view) and executed CLI command "utils cuic user make-admin CCX-Admin's User Id". Use the configured user with administrator rights for the SSO Test operation.

SSO Test



SSO test is pending

Test

Component

CCX	⊖	⊖
CUIC	⊖	⊖
Finesse	⊖	⊖

SSO Status



Current status: SSO Mode

Enable

Disable

Enable operation is allowed only after the SSO Test is successful

Component

CCX	✓	✓
CUIC	✓	✓
Finesse	✓	✓

Verbesserte Benutzerfreundlichkeit

UCCX 11.5 weist in diesem Bereich erhebliche Verbesserungen auf:

Finesse Failover Behavior - Erweitert, um die Ausfallzeiten für Finesse-Clients zu reduzieren, indem redundante Meldungen, die an den Knoten IN SERVICE gesendet werden, reduziert werden. Dies umfasst auch die Verbesserung des Ansatz für ein verzögertes Failover, sodass Anfragen den Server nicht gleichzeitig überlasten. Clients führen innerhalb eines Zeitraums von 10-45 Sekunden nach dem Wechsel der Motormeisterschaft zum aktiven Knoten ein Failover aus.

AXL (Cisco Administrative XML - Extensible Markup Language)-Failover - zuverlässigeres Failover auf sekundäre AXL-Anbieter (Administrative XML Layer) bei vorübergehenden Failover-

Problemen.

Neuerstellung von Leistungsverbesserungen - Verbesserte Indexierung zur Verbesserung der Leistung auf den RMCM-Seiten (Resource Manager Contact Manager) und zur Verringerung der CPU-Zyklen (Central Processing Unit) in UCCX.

Verbesserungen beim Zurücksetzen - Verlaufsdatenbanken (DB) Zurücksetzungsverbesserung bei manueller und geplanter Löschung, um den Status der eingeleiteten Löschung anzuzeigen.

CUIC-Erweiterungen - Verwendung des UCCX-Benutzer für Verlaufsberichte (HR-Benutzer) für die UCCX-Datenquelle.