

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Trayectos de actualización y el conseguir a 11.5](#)

[Nuevos componentes soportados](#)

[CUIC nuevo UI](#)

[Consideraciones del certificado](#)

[Sola muestra en \(SSO\)](#)

[Soporte y limitaciones](#)

[Registro, prueba y permiso SSO](#)

[Mejoras de la utilidad](#)

Introducción

Este documento proporciona una ojeada en los trayectos de actualización, el diseño y las nuevas funciones integradas en la versión de la versión 11.5 del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

La Más información se documenta en los Release Note (RN), la guía del diseño de red de la referencia de la solución (SRND) y las guías de administración.

Antecedentes

La versión 11.5 UCCX debe ser liberado pronto. Con la introducción de esta versión, hay muchas nuevas funciones, arreglos del bug y mejoras de la utilidad. UCCX se ha desarrollado de un producto a una solución junto con la integración de SocialMiner para la charla/el correo electrónico, MediaSense para registrar, delicadeza del coresidente como la solución del escritorio del agente.

Trayectos de actualización y el conseguir a 11.5

UCCX soporta estos trayectos de actualización para la versión 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)

Si usted no está en un de los sobre las versiones, usted primero necesita actualizar a las versiones mencionadas anteriormente y después efectuar una actualización a la versión 11.5. UCCX 11.5 se soporta con el Call Managers 10.5(1), 10.5(2), 11.0(1), 11.0(1a) y 11.5(1). Más detalla casi igual está en la matriz de compatibilidad que es tiempo real actualizado.

Para comenzar con 11.5, la matriz de compatibilidad se pone al día para proporcionar una información más granular sobre los componentes de la plataforma tal y como se muestra en de la imagen:



Los administradores pueden evaluar la plataforma para la diversa Seguridad y los fines administrativos usando esta característica.

Si usted despliega un nuevo UCCX 11.5 o planea una actualización a 11.5, tener las especificaciones del hardware correcto para la máquina virtual es muy importante. Éstos son los ajustes de la configuración abiertos de Virtualiaton Alliance (HUEVOS) para el UCCX 11.5:

Capacidad del agente	vCPU	vRAM	vDisk
100 agentes	2	10 GB	1 x 146 GB
300 agentes	2	10 GB	2 x 146 GB
400 agentes	4	15 GB	2 x 146 GB

Refiera a estos documentos para información de última hora sobre el formato abierto de la virtualización (OVF) y la compatibilidad:

Nuevos componentes soportados

Para comenzar con 11.5, la solución UCCX soporta algunos componentes adicionales. El soporte para estos componentes no sólo incluye esfuerzos pero las mejoras al UCCX sí mismo de la calificación para permitir el interoperability con estos nuevos componentes.

Algunos de los componentes principales incluyen:

Soporte Office365: UCCX 11.5 puede ahora proporcionar las funciones de correo electrónico mientras que trabaja con un servicio de correo electrónico de la nube bajo la forma de Office365. El flujo del correo electrónico sigue siendo lo mismo que la versión anterior, y una implementación segura del proxy del nuevo socket (los CALCETINES) dentro del UCCX habilita una conexión proxy del SocialMiner a la cuenta Office365.

Además de esto, el correo electrónico de la delicadeza también soporta el servidor 2010 E de Microsoft Exchange, 2013 ediciones E y 2016 E.

Soporte de Google Chrome: UCCX 11.5 soporta las versiones 48 de Google Chrome y más alto. Todos los administrativos y páginas del usuario están disponibles ser utilizado con Chrome a excepción de la información de la interfaz de usuario y del tiempo real del registro del servicio del contexto.

Soporte de Windows 10: UCCX 11.5 ahora soporta Windows 10 como sistema operativo admitido para los agentes, los supervisores y los administradores. Los detalles se proporcionan en la matriz de compatibilidad.

CUIC nuevo UI

El usuario nuevo que la interfaz (UI) de Cisco unificó el centro de la inteligencia (CUIC) disponible con la versión 11.5 es grandemente una simplificación dirigida interfaz de usuario totalmente mejorada, mejorada y aumento de la experiencia del usuario. Es muy importante observar que este nuevo UI está disponible para los informes y los paneles solamente. La tabla mostrada, summrizes las características que son disponibles en el nuevo UI y los más viejos:

Report Type	Operación	11.5 UI	Herencia UI
Rejilla	Visión - CRUDO (cree, extraiga, póngase al día, cancelación)	¿?	Ã
	El agrupar - CRUDO	¿?	Ã
	Umbral - CRUDO	¿?	Ã
	Señale la ejecución	¿?	Ã
	Señale la importación	Ã	¿?
	Señale la exportación	Ã	¿?
	Visión - CRUDO	Ã	¿?
Indicador y cartas	Señale la ejecución	¿?	Ã
	Señale la importación	Ã	¿?
	Señale la exportación	Ã	¿?

El cambio de dirección a la herencia UI sucede automáticamente y no requiere ninguna intervención del usuario.

CUIC sincronizan los comandos CLI:

Han quitado a los comandos synchronization individuales CUIC y ahora hay solamente un comando de sincronizar toda la configuración a CUIC:

uccx del utils syntocucic

~~teamname syntocucic del equipo del uccx del utils~~

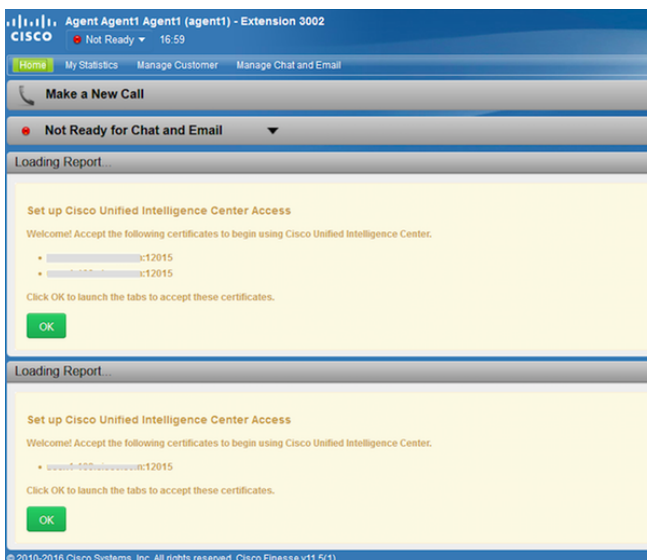
~~nombre de usuario del usuario syntocucic del uccx del utils~~

~~permiso syntocucic todo del uccx del utils~~

Consideraciones del certificado

Con 11.5, la plataforma ha agregado otro Security Certificate para permitir el soporte para FEDRamp. Debido a esto, los escritorios del agente UCCX se presentan con un certificado adicional al acceder los datos vivos u otros gadgets, incluso si todos los Certificados fueron validados en 11.0.

Esto está en el puerto 12015 y los agentes tienen que ser aconsejados validar lo mismo:



¿?

Quando usted utiliza los certificados autofirmados, se requiere para substituir el tomcat y los

Certificados de Tomcat-ECDSA con CA firmaron unos para asegurarse que los gadgets vivos de los datos conectan con el servicio de SocketIO en 11.5.



¿?

Sola muestra en (SSO)

Con 11.5, UCCX es capaz de la sola muestra en las funciones para estos componentes:

- UCCX (Cisco Unified Contact Center Express)
- CUIC (centro unificado Cisco de la inteligencia)
- Delicadeza

Esta capacidad permite que los agentes/los supervisores utilicen la sola muestra encendido (SSO) para que la delicadeza inicie sesión en el escritorio y también a CUIC para ver el agente/los informes basados supervisor. Es también útil para los administradores UCCX, que realizan una variedad de funciones administrativas dentro del Centro de contacto.

La configuración y la implementación del SSO implica tres fases:

- Configuración del proveedor de la identidad (IdP)
- Integración entre UCCX y el proveedor de la identidad
- El registro, prueba y habilita las funciones SSO de la página de AppAdmin.

Para más información sobre la configuración del proveedor y de establecer de la identidad la confianza entre el IdP y el UCCX, refiera al [proveedor de la identidad de la configuración del artículo](#) para el SSO.

Soporte y limitaciones

Función

SSO para UCCX Admin, CUIC y delicadeza
La administración y DR (sistema OS (sistema operativo) de la Recuperación tras desastres)
Página de administración de la delicadeza
Proveedores de la identidad soportados
Algoritmo de la firma para SAML (lenguaje de marcado de la aserción de la Seguridad)
Aplicación SSO
Soporte común del gadget y del gadget de MediaSense dentro de la delicadeza
Gadgets de encargo en la delicadeza

Soporte/limitaciones

Sí
No - Los credenciales de usuario de la plataforma serán utilizados
Ningún soporte para el SSO todavía
Versión 2.0 y 3.0 del servicio de la federación del Active Directory (ADFS)
SHA-1 solamente
UCCX, CUIC y delicadeza al mismo tiempo
SSO soportado por abandono
No

Registro, prueba y permiso SSO

El flujo SSO incluye el registration de todos los componentes, prueba y SSO entonces el habilitar. Habilitar el SSO implica un mensaje de advertencia para asegurarse de que esto está

hecha durante la ventana de mantenimiento.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Single Sign-On

Cisco Identity Service Configuration

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

On-Boarding SSO Components

i SSO components are registered successfully

Register

Component		
CCX	✓	✓
CUIC	✓	✓
Finesse	✓	✓

Hi, Aswatha, I thank you for updating. As we d

w!

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

i SSO test is pending

Test

Component		
CCX	⊖	⊖
CUIC	⊖	⊖
Finesse	⊖	⊖

w!

SSO Status

i Current status: SSO Mode

Enable Disable

Enable operation is allowed only after the SSO Test is successful

Component		
CCX	✓	✓
CUIC	✓	✓
Finesse	✓	✓

w!

Mejoras de la utilidad

UCCX 11.5 tiene mejoras importantes en estas áreas:

Comportamiento de la Conmutación por falla de la delicadeza - Aumentado para reducir el período de tiempo de la Conmutación por falla para los clientes de la delicadeza por la reducción de los mensajes redundantes que son enviados al nodo IN SERVICE. Esto también incluye la

mejora del acercamiento diferido de la Conmutación por falla de modo que las peticiones no abrumen el servidor inmediatamente. La Conmutación por falla de los clientes dentro de un palmo de 10 - 45 segundos después del dominio del motor cambia al nodo activo.

AXL (Cisco XML administrativo - Conmutación por falla del Lenguaje de marcado extensible) - una Conmutación por falla más confiable a los proveedores administrativos secundarios de la capa XML (AXL) durante la Conmutación por falla transitoria publica.

Mejoras del rendimiento de la readaptación - Aumentó la indexación de direcciones para mejorar el funcionamiento en las páginas RMCM (administrador de contactos del administrador de recursos) y reducir la Unidad de procesamiento central (CPU) completa un ciclo en UCCX.

Mejoras de la purgación - Mejora de la purgación de la base de datos histórica (DB) en la purgación manual y programada para mostrar el estatus de la purgación iniciada.

Mejoras CUIC - Uso del usuario histórico de la información UCCX (usuario HR) para el Datasource UCCX.