

Transmission de champ de Prerelease de version 11.5 UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Chemins de mise à niveau et obtenir à 11.5](#)

[Nouveaux composants pris en charge](#)

[CUIC nouvel UI](#)

[Considérations de certificat](#)

[Simple connectez-vous \(SSO\)](#)

[Support et limites](#)

[Registre, test et enable SSO](#)

[Améliorations d'utilité](#)

Introduction

Ce document fournit un coup d'oeil de mouchard dans les chemins de mise à niveau, conception et les nouvelles caractéristiques incluses dans la version 11.5 du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) libèrent.

Les informations supplémentaires sont documentées sur les notes de mise à jour (RN), le guide de la conception de réseaux de référence de solution (SRND) et les guides d'administration.

[Informations générales](#)

La version 11.5 UCCX doit être libérée bientôt. Avec l'introduction de cette version, il y a beaucoup de nouvelles caractéristiques, correctifs de bogue et améliorations d'utilité. UCCX a évolué d'un produit à une solution avec l'intégration de SocialMiner pour la conversation/email, MediaSense pour enregistrer, finesse de Co-résident comme solution d'Agent Desktop.

Chemins de mise à niveau et obtenir à 11.5

UCCX prend en charge ces chemins de mise à niveau pour la release 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 vous n'êtes pas dans l'un des au-dessus des versions, vous le premier besoin d'améliorer aux versions avez mentionné ci-dessus et présentez alors une mise à jour à la version 11.5. UCCX 11.5 est pris en charge avec des gestionnaires d'appel 10.5(1), 10.5(2), 11.0(1), 11.0(1a) et 11.5(1). Plus détaillé à peu près identique est dans la matrice de compatibilité qui est temps réel mis à jour.

Pour démarrer avec 11.5, la matrice de compatibilité est mise à jour pour fournir des informations plus granulaires au sujet des composants de plate-forme suivant les indications de l'image :

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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sun JRE 1.7.0_79 ▪ Custom Classes/SDK ▪ Real-Time Reporting

Les administrateurs peuvent évaluer la plate-forme pour la diverse Sécurité et les buts administratifs utilisant cette caractéristique.

Si vous déployez un nouvel UCCX 11.5 ou prévoyez une mise à jour à 11.5, il est très important d'avoir les bonnes spécifications matérielles pour le virtual machine. Ce sont les paramètres de configuration ouverts de Virtualiation Alliance (OVULES) pour l'UCCX 11.5 :

Capacité d'agent vCPU vRAM vDisk

100 agents	2	10 Go	1 x 146 Go
300 agents	2	10 Go	2 x 146 Go
400 agents	4	15 Go	2 x 146 Go

Référez-vous à ces documents pour les dernières informations concernant le format ouvert de virtualisation (OVF) et la compatibilité :

Nouveaux composants pris en charge

Pour commencer par 11.5, les prises en charge des solutions UCCX quelques composants supplémentaires. Le soutien de ces composants inclut non seulement les efforts de qualification mais les améliorations à l'UCCX lui-même de permettre l'interoparability avec ces nouveaux composants.

Certains des composants principaux incluent :

Support Office365 : UCCX 11.5 peut maintenant fournir à la fonctionnalité d'email tout en fonctionnant un service de messagerie électronique de nuage sous forme d'Office365. L'écoulement d'email demeure le même que la release précédente, et une implémentation sécurisée de proxy de nouveau socket (SOCKS) dans l'UCCX active une connexion de proxy du SocialMiner au compte Office365.

En plus de ceci, l'email de finesse prend en charge également le serveur 2010 E de Microsoft Exchange, 2013 éditions E et 2016 E.

Support de Google Chrome : Versions 48 et ultérieures de Google Chrome de supports UCCX 11.5. Toutes les administratifs et pages utilisateur sont disponibles pour être utilisés avec Chrome excepté l'enregistrement d'interface utilisateur et de temps réel d'enregistrement de service de contexte.

Support de Windows 10 : UCCX 11.5 prend en charge maintenant Windows 10 comme système d'exploitation pris en charge pour des agents, des superviseurs et des administrateurs. Des détails sont fournis dans la matrice de compatibilité.

CUIC nouvel UI

La nouvelle interface utilisateur (UI) du centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC) disponible avec la version 11.5 est une simplification visée complètement améliorée et améliorée d'interface utilisateur considérablement et améliorer de l'expérience utilisateur. Il est très important de noter que ce nouvel UI est disponible pour des états et des tableaux de bord seulement. La table affichée, summarizes les caractéristiques qui sont disponibles sur le nouvel UI et les plus anciennes :

Type d'état	Exécution	11.5 UI	Legs UI
Grille	Vue - CRUD (créez, récupérez, mettez à jour, effacement)	✓	✗
	Groupement - CRUD	✓	✗
	Seuil - CRUD	✓	✗
	Exécution d'état	✓	✗
	Importation d'état	✗	✓
	Exportation d'état	✗	✓
	Vue - CRUD	✗	✓
Jauge et tableaux	Exécution d'état	✓	✗
	Importation d'état	✗	✓
	Exportation d'état	✗	✓

La redirection au legs UI se produit automatiquement et n'exige pas n'importe quelle intervention de l'utilisateur.

Commandes CLI de sync CUIC :

Différentes commandes de sync CUIC ont été retirées et maintenant il y a seulement une commande au sync toute la configuration à CUIC :

uccx d'utilis syncuocuc

~~teamname syncuocuc d'équipe d'uccx d'utilis~~

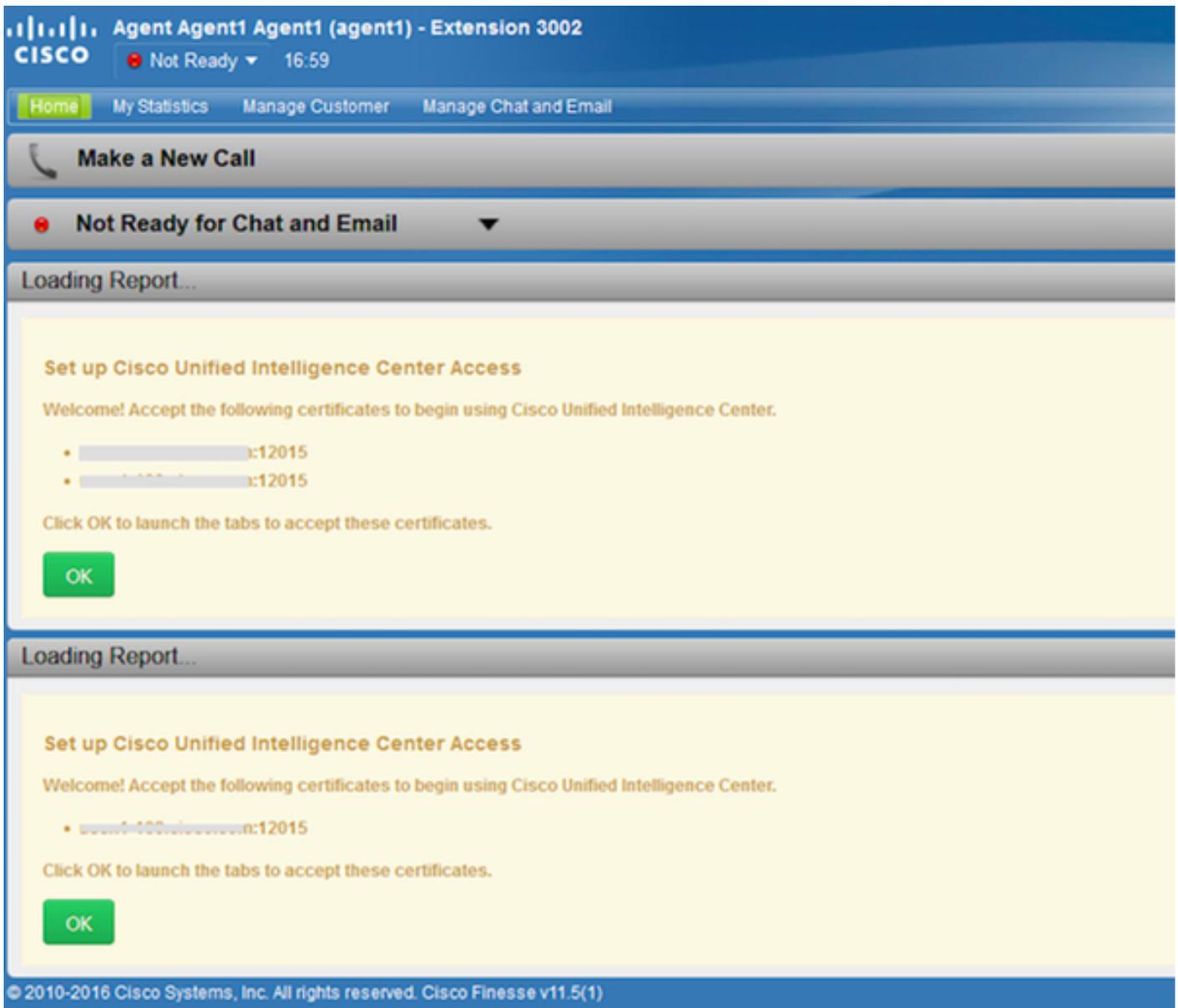
~~nom d'utilisateur syncuocuc d'utilisateur d'uccx d'utilis~~

~~autorisation syncuocuc toute d'uccx d'utilis~~

Considérations de certificat

Avec 11.5, la plate-forme a ajouté un autre Security Certificate pour permettre le support pour FEDRamp. Pour cette raison, les Agents Desktop UCCX sont présentés avec un certificat supplémentaire en accédant à des données vivantes ou d'autres instruments, même si tous les Certificats ont été reçus en 11.0.

C'est sur le port 12015 et les agents doivent être informés recevoir la même chose :



Quand vous utilisez les Certificats auto-signés, on l'exige pour remplacer le chat et les Certificats de Tomcat-ECDSA avec le CA ont signé ceux pour s'assurer que les instruments vivants de données se connectent au service de SocketIO en 11.5.



Simple connectez-vous (SSO)

Avec 11.5, UCCX est capable de simple se connecte la fonctionnalité pour ces composants :

- UCCX (Cisco Unified Contact Center Express)
- CUIC (centre d'intelligence de Cisco Unified)
- [Finesse](#)

Cette capacité permet à des agents/à superviseurs pour utiliser simple se connectent (SSO) pour que la finesse ouvre une session sur l'appareil de bureau et également à CUIC pour

l'agent/superviseur de visionnement basés signale. Il est également utile pour les administrateurs UCCX, qui remplissent un grand choix de fonctions d'administration dans le centre de contact.

La configuration et l'implémentation de SSO implique trois phases :

- Configuration du fournisseur d'identité (IDP)
- Intégration entre UCCX et fournisseur d'identité
- Enregistrez, testez et activez la fonctionnalité SSO de la page d'Appadmin.

Pour plus d'informations sur la configuration du fournisseur et d'établir d'identité la confiance entre l'IDP et l'UCCX, référez-vous à l'article [configurent le fournisseur d'identité](#) pour SSO.

Support et limites

Caractéristique

SSO pour l'admin UCCX, le CUIC et la finesse
 Gestion de SYSTÈME D'EXPLOITATION (système d'exploitation) et jeu rouleau-tambour (système de Reprise sur sinistre)
 Page de gestion de finesse
 Fournisseurs d'identité pris en charge
 Algorithme de signature pour SAML (Langage SAML)
 Application SSO
 Support courant d'instrument et d'instrument de MediaSense dans la finesse
 Instruments faits sur commande sur la finesse

Support/limites

Oui
 NO- des identifiants utilisateurs de forme seront utilisés
 Aucun soutien de SSO encore
 Versions 2.0 et 3.0 actives du servi
 fédération de répertoire (ADFS)
 SHA-1 seulement
 UCCX, CUIC et finesse en même t
 SSO pris en charge par défaut
 Non

Registre, test et enable SSO

SSO circulent incluent le registration de tous les composants, test et SSO alors d'activation. L'activation de SSO implique un message d'avertissement pour s'assurer que ceci est fait pendant la fenêtre de maintenance.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. At the top, there is a navigation menu with options: System, Applications, Subsystems, Wizards, Tools, and Help. The main content area is titled "Single Sign-On" and contains two sections:

- Cisco Identity Service Configuration:** A message with an information icon stating "Cisco Identity Service is configured successfully" and a link to "Click here to update Cisco Identity Service configuration".
- On-Boarding SSO Components:** A message with an information icon stating "SSO components are registered successfully". Below this is a "Register" button and a table showing the status of three components: CCX, CUIC, and Finesse. Each component has two green checkmarks indicating successful registration.

Component	Status 1	Status 2
CCX	✓	✓
CUIC	✓	✓
Finesse	✓	✓

 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 cucm 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

Component		
CCX		
CUC		
Finesse		

SSO Status

 Current status: SSO Mode

Enable operation is allowed only after the SSO Test is successful

Component		
CCX		
CUC		
Finesse		

Améliorations d'utilité

UCCX 11.5 a des améliorations majeures dans ces zones :

Comportement de Basculement de finesse - Amélioré pour réduire le délai prévu de Basculement pour les clients de finesse par la réduction de messages redondants étant envoyés au noeud EN SERVICE. Ceci inclut également l'amélioration de l'approche reportée de Basculement de sorte que les demandes n'accablent pas le serveur immédiatement. Le Basculement de clients dans une envergure de 10 - 45 secondes après l'autorité d'engine change en le noeud actif.

AXL (Cisco XML administratif - Basculement de langage XML) - un Basculement plus fiable aux fournisseurs administratifs secondaires de la couche XML (AXL) pendant les questions passagères de Basculement.

Améliorations des performances de formation - A amélioré l'indexation pour améliorer la représentation aux pages RMCM (gestionnaire de contacts de gestionnaire de ressources) et réduire l'unité centrale (CPU) fait un cycle sur UCCX.

Améliorations de purge - Amélioration de purge de base de données historique (DB) sur le manuel et la purge programmée pour afficher le statut de la purge initiée.

Améliorations CUC - Utilisation de l'utilisateur de rapport historique UCCX (utilisateur heure) pour le point d'émission de données UCCX.