

UCCX versione 11.5 - Comunicazione sul campo in versione non definitiva

Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Percorsi di aggiornamento e passaggio alla versione 11.5](#)

[Nuovi componenti supportati](#)

[Nuova interfaccia utente CUIC](#)

[Considerazioni sui certificati](#)

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

[Supporto e limitazioni](#)

[Registra, verifica e abilita SSO](#)

[Miglioramenti dei servizi](#)

Introduzione

Questo documento fornisce una panoramica immediata dei percorsi di aggiornamento, del progetto e delle nuove funzionalità integrate in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) versione 11.5.

Per ulteriori informazioni, vedere le Note sulla versione (RN), la Guida alla progettazione della rete di riferimento per la soluzione (SRND) e le Guide all'amministrazione.

Premesse

UCCX versione 11.5 sarà presto disponibile. Con l'introduzione di questa versione, sono state introdotte numerose nuove funzionalità, correzioni di bug e miglioramenti ai servizi. UCCX si è evoluta da prodotto a soluzione insieme all'integrazione di SocialMiner per Chat/Email, MediaSense per Recording, co-residente Finesse come Agent Desktop Solution.

Percorsi di aggiornamento e passaggio alla versione 11.5

UCCX supporta i seguenti percorsi di aggiornamento per 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)

Se non si dispone di una delle versioni precedenti, è necessario prima eseguire l'aggiornamento alle versioni indicate in precedenza e quindi eseguire l'aggiornamento alla versione 11.5. UCCX 11.5 è supportato con Call Manager versione 10.5(1), 10.5(2), 11.0(1), 11.0(1a) e 11.5(1). Ulteriori dettagli sullo stesso argomento sono disponibili nella matrice di compatibilità aggiornata in tempo reale.

A partire dalla versione 11.5, la matrice di compatibilità viene aggiornata per fornire informazioni più granulari sui componenti della piattaforma, come mostrato nell'immagine:

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

Questa funzionalità consente agli amministratori di valutare la piattaforma per diversi scopi amministrativi e di sicurezza.

Se si distribuisce un nuovo UCCX 11.5 o si pianifica un aggiornamento alla versione 11.5, è molto importante disporre delle corrette specifiche hardware per la macchina virtuale. Di seguito sono riportate le impostazioni di configurazione di Open Virtualization Alliance (OVA) per UCCX 11.5:

Capacità agente	vCPU	vRAM	vDisco
100 agenti	2	10 GB	1 x 146 GB
300 agenti	2	10 GB	2 x 146 GB
400 agenti	4	15 GB	2 x 146 GB

Per informazioni aggiornate su Open Virtualization Format (OVF) e compatibilità, fare riferimento a questi documenti:

Nuovi componenti supportati

Per iniziare dalla versione 11.5, la soluzione UCCX supporta alcuni componenti aggiuntivi. Il supporto di questi componenti non include solo attività di qualificazione, ma anche miglioramenti apportati alla stessa UCCX per consentire l'interoperabilità con questi nuovi componenti.

Alcuni dei componenti principali sono:

Supporto di Office 365: UCCX 11.5 è ora in grado di fornire funzionalità e-mail mentre si lavora con un servizio e-mail cloud nel formato Office365. Il flusso e-mail rimane lo stesso della versione precedente e una nuova implementazione del proxy Socket Secure (SOCKS) all'interno di UCCX consente una connessione proxy da SocialMiner all'account di Office365.

Inoltre, Finesse Email supporta anche le edizioni E di Microsoft Exchange Server 2010, 2013 e 2016.

Supporto di Google Chrome: UCCX 11.5 supporta Google Chrome versioni 48 e successive. Tutte le pagine amministrative e utente sono disponibili per l'uso con Chrome, ad eccezione di Context Service Registration User Interface e Real-Time Reporting.

Supporto di Windows 10: UCCX 11.5 supporta ora Windows 10 come sistema operativo supportato per agenti, supervisori e amministratori. I dettagli sono forniti nella matrice di compatibilità.

Nuova interfaccia utente CUIC

La nuova interfaccia utente (UI) di Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) disponibile con la versione 11.5 è un'interfaccia utente completamente migliorata e rinnovata, destinata a semplificare e migliorare notevolmente l'esperienza utente. È molto importante notare che questa nuova interfaccia utente è disponibile solo per i report e i dashboard. Nella tabella riportata di seguito sono riepilogate le funzionalità disponibili nella nuova interfaccia utente e in quelle precedenti.

Tipo di report	Operazione	11,5 UI	Interfaccia utente legacy
Griglia	Vista - CRUD (Crea, Recupera, Aggiorna, Elimina)	✓	✗
	Raggruppamento - CRUD	✓	✗
	Soglia - CRUD	✓	✗
	Esecuzione report	✓	✗
	Importazione report	✗	✓
	Esportazione report	✗	✓
	Vista - CRUD	✗	✓
Indicatore e grafici	Esecuzione report	✓	✗
	Importazione report	✗	✓
	Esportazione report	✗	✓

Il reindirizzamento all'interfaccia utente legacy viene eseguito automaticamente e non richiede alcun intervento da parte dell'utente.

Comandi CLI di sincronizzazione CUIC:

I singoli comandi di sincronizzazione CUIC sono stati rimossi e ora è disponibile un solo comando per sincronizzare tutta la configurazione con CUIC:

`utils uccx synctocuc`

~~`utils-synctocuc nome-team`~~

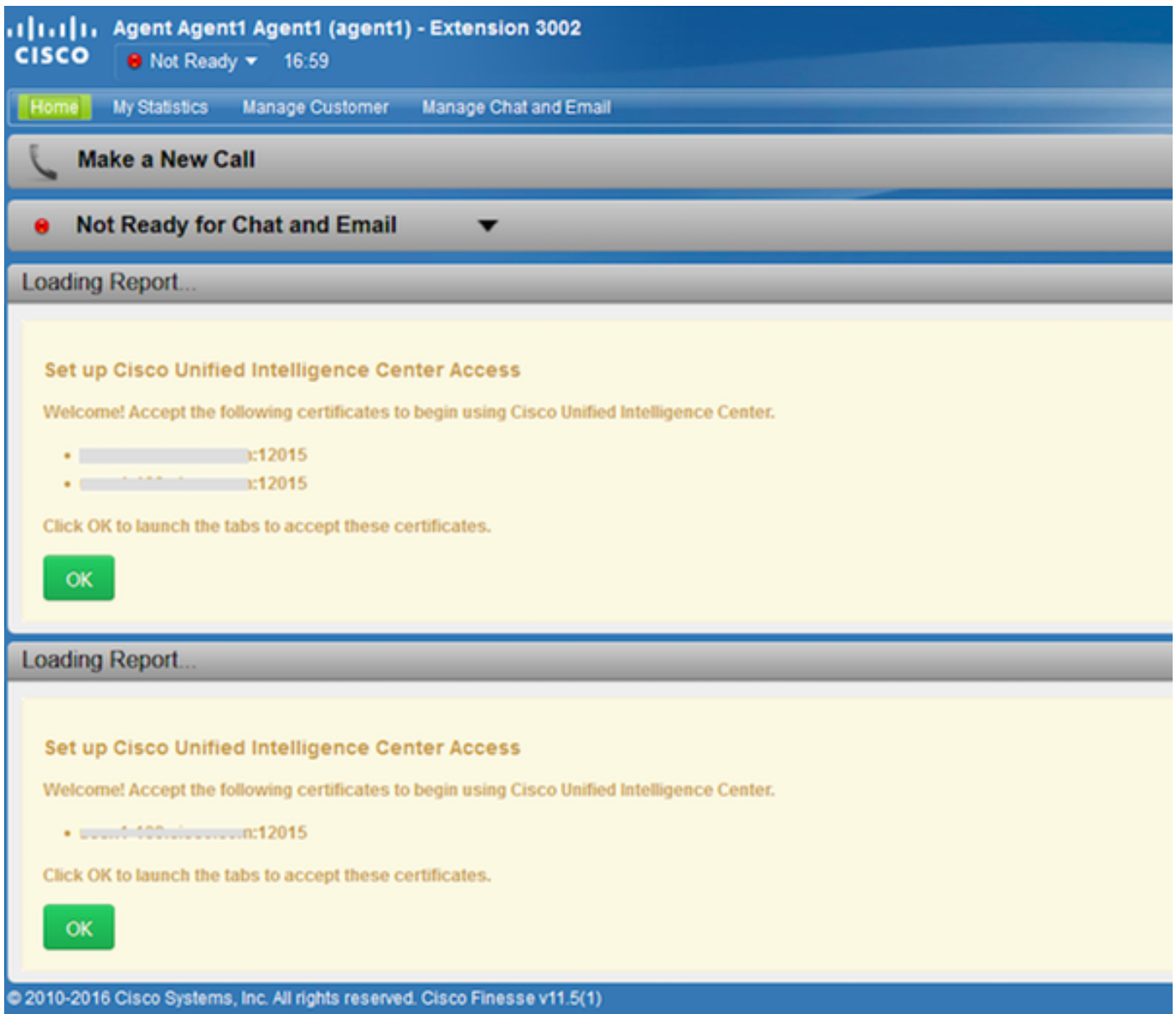
~~`utils nome-utente-sintocucico-uccx`~~

~~`utils-uccx-synctocuc-autorizzazione-all`~~

Considerazioni sui certificati

Con la versione 11.5, la piattaforma ha aggiunto un altro certificato di sicurezza per consentire il supporto di FEDRamp. Per questo motivo, ai desktop dell'agente UCCX viene presentato un certificato aggiuntivo quando si accede a Live Data o ad altri gadget, anche se tutti i certificati sono stati accettati nella versione 11.0.

Questa è la porta 12015 e si consiglia agli agenti di accettare lo stesso:



Quando si utilizzano certificati autofirmati, è necessario sostituire i certificati tomcat e tomcat-ECDSA con i certificati firmati dalla CA per garantire la connessione dei gadget Live Data al servizio SocketIO nella versione 11.5.



Single Sign-On (SSO)

Con la versione 11.5, UCCX supporta la funzionalità Single Sign-On per i seguenti componenti:

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

Questa funzionalità consente agli agenti/supervisor di utilizzare Single Sign-On (SSO) per consentire a Finesse di accedere al desktop e a CUIC per visualizzare i report basati su

agente/supervisore. È inoltre utile per gli amministratori UCCX, che eseguono diverse funzioni amministrative all'interno del Contact Center.

La configurazione e l'implementazione di SSO prevede tre fasi:

- Configurazione del provider di identità (IdP)
- Integrazione tra UCCX e Identity Provider
- Registra, verifica e abilita la funzionalità SSO dalla pagina Appadmin.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione del provider di identità e sulla definizione del trust tra IdP e UCCX, fare riferimento all'articolo [Configure Identity Provider for SSO](#) (Configura provider di identità per SSO).

Supporto e limitazioni

Funzionalità

SSO per UCCX Admin, CUIC e Finesse
Amministrazione del sistema operativo e DRS (Disaster Recovery System)
Pagina Amministrazione Finesse
Provider di identità supportati
Algoritmo di firma per SAML (Security Assertion Markup Language)
Imposizione SSO
Supporto dei gadget Stock e MediaSense in Finesse
Gadget personalizzati su Finesse

Supporto/Limitazioni

Sì
No - Verranno utilizzate le credenziali utente della piattaforma
Nessun supporto per SSO
Active Directory Federation Service (ADFS) versione 2.0 e 3.0
Solo SHA-1
UCCX, CUIC e Finesse contemporaneamente
SSO supportato per impostazione predefinita
No


Registra, verifica e abilita SSO

Il flusso SSO include la registrazione di tutti i componenti, il test e l'attivazione dell'SSO. L'attivazione di SSO implica un messaggio di avviso per garantire che ciò avvenga durante la finestra di manutenzione.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. At the top, there is a navigation menu with '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 indicating that the service is configured successfully, with a link to update the configuration.
- On-Boarding SSO Components:** A table showing the status of SSO components. A 'Register' button is visible above the table.







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		

Miglioramenti dei servizi

UCCX 11.5 presenta notevoli miglioramenti in queste aree:

Comportamento di failover di Finesse - Migliorato per ridurre il periodo di failover per i client Finesse mediante la riduzione dei messaggi ridondanti inviati al nodo IN SERVICE. Questo include anche il miglioramento dell'approccio di failover differito in modo che le richieste non sovraccaricano il server contemporaneamente. I client eseguono il failover entro un intervallo di 10 - 45 secondi dopo che la masterizzazione del motore viene modificata nel nodo attivo.

Failover AXL (Cisco Administrative XML - Extensible Markup Language) - Failover più affidabile sui provider AXL (Administrative XML Layer) secondari durante problemi di failover temporanei.

Miglioramenti delle prestazioni: indicizzazione migliorata per migliorare le prestazioni nelle pagine RMCM (Resource Manager Contact Manager) e ridurre i cicli della CPU (Central Processing Unit) su UCCX.

Miglioramenti della rimozione - Database cronologico (DB) Miglioramenti della rimozione nella rimozione manuale e programmata per visualizzare lo stato della rimozione avviata.

Miglioramenti CUIC - Utilizzo dell'utente di report cronologici UCCX (utente HR) per l'origine dati UCCX.