

UCCX バージョン 11.5 Prerelease フィールド コミュニケーション

目次

[概要](#)

[背景説明](#)

[11.5 へのアップグレード パスおよび到達](#)

[新しいサポートされたコンポーネント](#)

[CUIC 新しい UI](#)

[証明書考察](#)

[単一サインの \(SSO\)](#)

[サポートおよび制限](#)

[レジスタ、テストおよびイネーブル SSO](#)

[サービサビリティ機能拡張](#)

概要

この文書はアップグレード パスに視き見を、設計提供したもので、Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) バージョン 11.5 に組み込まれる新しい機能はリリースします。

より詳しい情報はリリース ノート (RN)、ソリューション リファレンス ネットワーク デザイン (SRND) ガイドおよび管理 ガイドで文書化されています。

背景説明

UCCX バージョン 11.5 はすぐにリリースされて当然です。このバージョンの概要によって、多くの新しい機能、バグ修正およびサービサビリティ機能強化があります。UCCX はエージェントデスクトップ ソリューションとしてチャット/電子メールのための SocialMiner の統合と共に製品からソリューションに、記録のための MediaSense、共存する Finesse 展開しました。

11.5 へのアップグレード パスおよび到達

UCCX は 11.5 リリースのためのこれらのアップグレード パスをサポートします:

- 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)

上記のいずれかのバージョンにない場合、最初に上記されるバージョンにアップグレードし、次に 11.5 バージョンにアップグレードを上演する必要があります。UCCX 11.5 は Call Managers 10.5(1)、10.5(2)、11.0(1)、11.0(1a) および 11.5(1) でサポートされます。ほぼ同じ位のより多くの詳細は更新済リアルタイムの互換性 マトリックスにあります。

11.5 から開始するために、互換性 マトリックスはイメージに示すようにプラットフォーム コンポーネントについての粒状情報を提供するためにアップデートされます:

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

管理者はこの機能を使用してさまざまなセキュリティ用のプラットフォームおよび管理目的を評価できます。

新しい UCCX 11.5 を展開するか、または 11.5 にアップグレードを計画する場合、仮想マシンのための適切なハードウェア仕様を持つことは非常に重要です。これらは UCCX 11.5 の開いた Virtualization 同盟 (OVUM) コンフィギュレーションの設定です:

エージェント	キャパシティ	vCPU	vRAM	vDisk
100 のエージェント		2	10 GB	1 の x 146 GB
300 のエージェント		2	10 GB	2 の x 146 GB
400 のエージェント		4	15 GB	2 の x 146 GB

open 仮想化形式 (OVF) および互換性の最新情報に関してはこれらの文書を参照して下さい:

新しいサポートされたコンポーネント

11.5 から開始するため、UCCX ソリューションサポート少数の追加コンポーネント。これらのコンポーネントのサポートは UCCX にだけでなく、修飾努力機能拡張自体がこれらの新しいコンポーネントとの interoperability を許可するための含まれています。

いくつかの主要なコンポーネントは下記のものを含んでいます:

Office365 サポート: 与える Office365 の形ではたらいっている間 UCCX 11.5 はクラウド電子メールサービスを今電子メール機能性にことができます。電子メール フローは以前のリリースと変わり、UCCX 内の新しいソケット セキュア (ソックス) プロキシ実装は SocialMiner から Office365 アカウントにプロキシ接続を有効にします。

これに加えて、Finesse 電子メールはまた Microsoft Exchange サーバ 2010 E、2013 の E および 2016 の E 版をサポートします。

Google Chrome サポート: UCCX 11.5 サポート Google Chrome バージョン 48 および それ以上。すべての管理上およびユーザーページはコンテキスト サービス登録ユーザーインターフェイスおよびリアルタイム レポートを除いて Chrome と使用されて利用可能です。

Windows 10 サポート: UCCX 11.5 はエージェント、スーパーバイザおよび管理者のためのサポートされたオペレーティングシステムとして現在 Windows 10 をサポートします。詳細は互換性マトリックスで提供されます。

CUIC 新しい UI

Cisco Unified Intelligence Center (CUIC 利用可能な) の新規 ユーザー・インターフェイス (UI) はバージョン 11.5 と完全に改善された、改造されたユーザーインターフェイスによって目指される ユーザーエクスペリエンスを高めること非常に簡素化し、です。この新しい UI がレポー

トだけおよびダッシュボードに利用できることに注意することは非常に重要です。示されている表は新しい UI で利用可能、より古い物である機能を summarizes:

Report Type	操作	11.5 レガシー UI
Grid	表示して下さい- CRUD (、削除作成して下さい、取得して下さい、アップデートして下さい)	✓
	グループ化- CRUD	✓
	しきい値- CRUD	✓
	実行を報告して下さい	✓
	インポートを報告して下さい	✗
	エクスポートを報告して下さい	✗
	表示して下さい- CRUD	✗
ゲージおよびグラフ	実行を報告して下さい	✓
	インポートを報告して下さい	✗
	エクスポートを報告して下さい	✗

レガシー UI へのリダイレクションは自動的に起こり、ユーザ 介入を必要としません。

CUIC 同期化 CLI コマンド:

個々の CUIC sync コマンドは取除かれ、今 CUIC にすべての設定を同期するたった 1 つのコマンドがあります:

`synctocuic utils uccx`

`utils-uccx synctocuic チーム teamname`

`utils-uccx synctocuic ユーザ ユーザ名`

`utils-uccx synctocuic 権限 すべて`

証明書考察

11.5 によって、プラットフォームは FEDRamp のサポートを可能にするために別の機密保護証明書を追加しました。このような理由で、UCCX エージェントデスクトップは追加証明書とすべての証明書が 11.0 に受け入れられてもライブ データか他の小道具にアクセスするとき示されます。

これはポート 12015 にあり、同じを受け入れるためにエージェントは助言されなければなりません:

(SSO) 使用するようになります。それはコンタクトセンター内のいろいろな管理機能を行う UCCX 管理者にまた役立ちます。

SSO の設定および実装は 3 フェーズを含みます:

- 識別プロバイダ (IdP) の設定
- UCCX と識別プロバイダ間の統合
- レジスタは、テスト AppAdmin ページからの SSO 機能性をイネーブルにし。

識別プロバイダおよび IdP と UCCX 間の信頼を確立することの設定に関する詳細については、技術情報を [設定します](#) SSO のための [識別プロバイダ](#) を参照して下さい。

サポートおよび制限

機能

UCCX Admin、CUIC および Finesse のための SSO
OS (オペレーティングシステム) 管理および DR (デイ
ザスター リカバリ システム)
Finesse 管理 ページ

サポートされる識別プロバイダ

SAML (セキュリティ アサーション マークアップ言語)
のための署名アルゴリズム

SSO 適用

Finesse 内の在庫小道具および MediaSense 小道具サポ
ート

Finesse のカスタム小道具

サポート/制限

○
非プラットフォーム ユーザーの資格情報は使
れません

まだ SSO のためのサポート無し
アクティブ ディレクトリ連合サービス
(ADFS) バージョン 2.0 および 3.0

SHA-1 だけ

UCCX は、CUIC 同時にうまく解決し、

デフォルトでサポートされる SSO

なし


レジスタ、テストおよびイネーブル SSO

SSO フローは SSO をテストし、次にイネーブルにするすべてのコンポーネントの registration が含まれています。SSO をイネーブルにすることはこれが Maintenance ウィンドウの間にされるようにするために警告メッセージを含みます。

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 heading is 'Single Sign-On'. Below this, there are 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 registration status for three components: CCX, CUIC, and Finesse. Each component has two green checkmarks in the adjacent columns, indicating successful registration.






Component		
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		

サービサビリティ機能拡張

UCCX 11.5 にこのエリアで主な改善があります:

Finesse フェールオーバー動作-ノード稼働中に送信される冗長なメッセージのリダクションによって Finesse クライアントのフェールオーバー時間期間を減らすために高められる。これにはまた要求がサーバをすぐに圧倒しないように延期されたフェールオーバーアプローチの機能拡張が含まれています。エンジン マスターシップの後の 10 - 45 秒のスパン内のクライアント フェールオーバーはアクティブ ノードに変更します。

AXL (Cisco 管理上の XML - EXtensible Markup Language) フェールオーバー-一時フェールオーバーの間のセカンダリ管理上の XML 層 (AXL) プロバイダへのより信頼できるフェールオーバーは発行します。

Reskilling パフォーマンスの改善-インデクシングを RMCM (リソースマネージャ 連絡先マネージャ) ページのパフォーマンスを改善するために高め、中央処理装置 (CPU) を減らすことは UCCX で循環します。

ページ機能拡張-始められるページのステータスを表示する手動およびスケジュールされたページの履歴データベース (DB) ページ機能拡張。

CUCI 機能拡張- UCCX データ ソースのための UCCX 史的記事ユーザ (時間ユーザ) の使用方法。