

UCCX バージョン 11.5 のリリース前フィールド通信

目次

[はじめに](#)

[背景説明](#)

[11.5 へのアップグレード パスおよび導入](#)

[新しくサポートされるコンポーネント](#)

[CUIC の新しい UI](#)

[証明書の考慮事項](#)

[シングル サインオン \(SSO\)](#)

[サポートおよび制約事項](#)

[登録、テスト、および SSO の有効化](#)

[サービス性機能強化](#)

概要

このドキュメントでは、アップグレード パスのプレビュー、設計、および Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) バージョン 11.5 リリースに組み込まれた新機能について説明します。

詳細情報は、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 はまもなくリリースされる予定です。このバージョンの導入には、多くの新機能、バグ修正、および有用性の改善が盛り込まれています。UCCX は、チャットまたは電子メールのための SocialMiner、録音を行う MediaSense、エージェント デスクトップ ソリューションとして共存する Finesse を統合し、一製品から 1 つの解決策へと進化しています。

11.5 へのアップグレード パスおよび導入

UCCX は 11.5 リリースでは、次のアップグレード パスをサポートしています。

- 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)

上記バージョンのいずれかをご使用でない場合は、最初に上述のバージョンにアップグレードし、その後 11.5 のバージョンにアップグレードを行う必要があります。UCCX 11.5 は、Call manager 10.5(1)、10.5(2)、11.0(1)、11.0(1a)、および 11.5(1) でサポートされています。同様の内容の詳細については、リアルタイムで更新される互換性マトリックスを参照してください。

11.5 を起動すると、次の図で示すようなプラットフォーム コンポーネントに関する、より精密な情報を提供するように互換性マトリックスが更新されます。

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">1.01.11.2	Tomcat 7.0.64	1.0.1e	6.6	Sun JRE 1.7.0_79 <ul style="list-style-type: none">Custom Classes/SDKReal-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および管理目的のプラットフォームを評価できます。

新しい UCCX 11.5 を導入するか、11.5 にアップグレードすることを計画している場合は、仮想マシンに適切なハードウェア仕様を備えることが非常に重要です。UCCX 11.5 の Open Virtualization Alliance (OVA) の構成時の設定を次に示します。

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

Open Virtualization Format (OVF) に関する最新情報と互換性については、次のドキュメントを参照してください。

新しくサポートされるコンポーネント

11.5 から開始するにあたり、UCCX 解決策ではいくつかの追加コンポーネントをサポートします。これらのコンポーネントのサポートには、これらの新しいコンポーネントとの相互運用性を可能にする認定への取り組みだけでなく、UCCX 自体の機能拡張も含まれています。

主なコンポーネントのいくつかには次が含まれます。

Office365 のサポート : UCCX 11.5 は、Office365 の形式のクラウド電子メール サービスと連携するだけでなく、電子メールの機能性を提供することができます。電子メールのフローは以前のリリースと同じものが残されており、UCCX 内の新しい Socket Secure (SOCKS) プロキシの実装によって、SocialMiner から Office365 アカウントへのプロキシの接続が可能となっています。

この他に、Finesse 電子メールでは、Microsoft Exchange Server 2010 E、2013 E、および 2016 E エディションもサポートされます。

Google Chrome サポート : UCCX 11.5 では、Google Chrome バージョン 48 以降がサポートされます。Context Service 登録ユーザ インターフェイスおよびリアルタイム レポートングを除くすべての管理ページおよびユーザ ページでは、Chrome が使用できます。

Windows 10 のサポート : UCCX 11.5 では、エージェント、スーパーバイザ、管理者向けにサポートするオペレーティング システムとして、Windows 10 をサポートするようになりました。詳細は互換性マトリックスで示しています。

CUIC の新しい UI

バージョン 11.5 で利用可能な Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) の新しいユーザ インターフェイス (UI) は、ユーザ エクスペリエンスを大いに簡素化および強化することを目指し、完

全に改良され改革されたユーザ インターフェイスです。この新しい UI は、レポートおよびダッシュボードにのみ使用可能であることに十分注意してください。次に示す表は、新しい UI で使用可能な機能および古い機能について概説しています。

レポートの種類	稼働	11.5 UI	レガシー UI
グリッド	ビュー： CRUD (作成、検索、更新、削除)	√	×
	グループ： CRUD	√	×
	しきい値： CRUD	√	×
	レポート実行	√	×
	インポートのレポート	×	√
	エクスポートのレポート	×	√
	表示： CRUD	×	√
ゲージおよびチャート	レポート実行	√	×
	インポートのレポート	×	√
	エクスポートのレポート	×	√

レガシー UI へのリダイレクションが自動的に行われ、ユーザによる設定は必要ではありません。

CUIC 同期 CLI コマンド：

個別の CUIC 同期コマンドが削除され、現在は CUIC へのすべての設定を同期するためのコマンドが 1 つだけあります。

utils uccx syntocucic

~~utils-uccx syntocucic team teamname~~

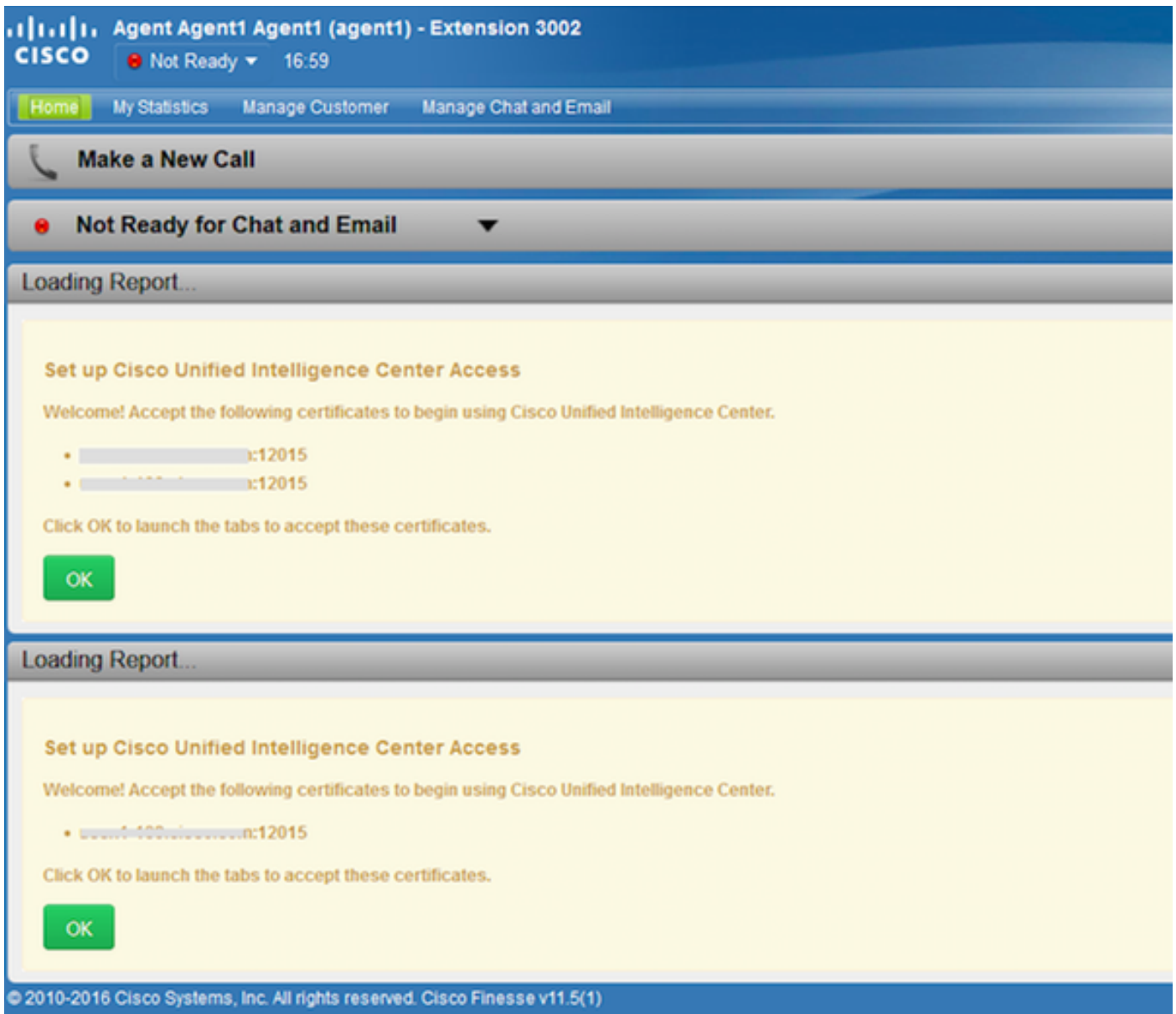
~~utils-uccx syntocucic user username~~

~~utils-uccx syntocucic permission all~~

証明書の考慮事項

11.5 のプラットフォームでは、FEDRamp へのサポートを可能にする別のセキュリティ証明書が追加されています。このような理由から、UCCX のエージェント デスクトップは、すべての証明書が 11.0 で受け入れられていても、ライブ データまたはその他のガジェットにアクセスする際は、追加証明書を使用して表示されます。

次の図はポート 12015 を表しており、エージェントは同じものを受け入れるように推奨される必要があります。



自己署名証明書を使用する場合、Tomcat と Tomcat ECDSA 証明書の両方は、CA 署名の証明書と置き換えることが必要となります。11.5 で確実に Live Data ガジェットを SocketIO サービスに接続するためです。



シングル サインオン (SSO)

11.5 の UCCX には、次のコンポーネント向けのシングル サインオンの機能性があります。

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

この機能を使用すると、エージェントおよびスーパーバイザは Finesse 用にシングル サインオン (SSO) を使用したり、デスクトップや CUIC にもログオンして、エージェントおよびスーパー

イザベースのレポートを表示させることもできます。また、この機能は、コンタクトセンター内でさまざまな管理機能を実行する UCCX の管理者にとっても便利です。

SSO の設定と実装には次の 3 段階が含まれます。

- ID プロバイダー (IdP) の設定
- UCCX と ID プロバイダー間の統合
- Appadmin ページからの登録、テスト、および SSO の機能性の有効化

ID プロバイダーの設定と、IdP と UCCX 間の信頼の確立に関する詳細情報については、「SSO 向けの [ID プロバイダーの設定](#)」の記事を参照してください。

サポートおよび制約事項

機能

UCCX 管理、CUIC、および Finesse 向けの SSO
オペレーティングシステム (OS) 管理と DRS (デイザ
スタリカバリシステム)
Finesse 管理ページ

ID プロバイダーはサポートされています。

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

SSO の適用

Finesse 内でストック ガジェットおよび MediaSense ガ
ジェットがサポートされます。

Finesse でカスタム ガジェット

サポートおよび制約事項

○
なし。プラットフォームのユーザ クレデンシ
使用します。

SSO はまだサポートされていません。
Active Directory フェデレーション サービス
(ADFS) バージョン 2.0 および 3.0

SHA-1 のみ

UCCX、CUIC、および Finesse (同時)

デフォルトで SSO がサポートされます。

なし


登録、テスト、および SSO の有効化

SSO フローには、すべてのコンポーネントの登録、テスト、および SSO の有効化が含まれます。SSO の有効化では、これがメンテナンス ウィンドウで実行されることを確認する警告メッセージが表示されます。

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 box 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 box 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:






Component	Registration Status	Test Status
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		
CUCM		
Finesse		

SSO Status

 Current status: SSO Mode

Enable operation is allowed only after the SSO Test is successful

Component		
CCX		
CUCM		
Finesse		

サービス性機能強化

UCCX 11.5 は次の領域で大幅に改良されています。

Finesse フェールオーバー動作：ノード IN SERVICE へ送信されている冗長性メッセージの削減により、Finesse クライアントのフェールオーバーの時間帯を削減するように強化されています。またこれには、要求がすぐにサーバを圧倒しないように、フェールオーバーアプローチを据え置く機能強化も含まれています。クライアントは、エンジン マスターシップのアクティブ ノードへの変更後、10 ~ 45 秒の時間内にフェールオーバーします。

AXL (Cisco Administrative XML - Extensible Markup Language) フェールオーバー：一時的なフェールオーバー中に、2 番目の Administrative XML レイヤ (AXL) プロバイダーへのより信頼性のあるフェールオーバーが行われます。

リスク パフォーマンスの向上：[RMCM (Resource Manager Contact Manager)] ページ上のパフォーマンスの向上および UCCX 上での中央処理装置 (CPU) サイクルの削減のため、インデックス作成を強化しています。

消去の強化：開始された消去のステータスを示すため、手動消去およびスケジュール消去で履歴データベース消去を強化しています。

CUCM の強化：UCCX データソース用に UCCX 履歴レポート ユーザ (HR ユーザ) を使用します。