

TechNotes over de behandeling van TLS-ondersteuning met UCCX

Inhoud

[Inleiding](#)

[UCCX-functies als een server](#)

[UCCX-functies als client](#)

[Ondersteuning van TLS 1.0 wordt gedeprecieerd](#)

[Volgende stappen](#)

[TLS-ondersteuningsmatrix](#)

[Huidige ondersteuning](#)

[Opkomende releases](#)

[Ondersteuning van SocialMiner en TLS](#)

[11.5\(1\)SU1](#)

[11.6](#)

[FAQ](#)

[Hoe krijgt u de TLS-ondersteuning die nodig is voor de oplossing?](#)

[Als Salesforce TLS 1.0-ondersteuning verwijderd en ik op een versie sta die alleen TLS 1.0 ondersteunt voor clientverzoeken, mislukt het verzoek om Salesforce-systeem dan?](#)

[De beschikbaarheid van TLS 1.0-ondersteuning is een veiligheidsrisico. Kan ik TLS 1.0 volledig uit mijn UCCX-oplossing verwijderen?](#)

[Is elke verbinding met/van UCCX van toepassing op de hierboven genoemde TLS wijzigingen?](#)

[Documentatie verkrijgen en een serviceaanvraag indienen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) transportlaag security (TLS) gebruikt voor verschillende soorten integratie met de toepassingen van derden. Deze integraties kunnen zijn waar UCCX als client werkt of waar de UCCX als server functioneert.

Bijgedragen door Abhiram Kramadhati, Cisco Engineering.

UCCX-functies als een server

Wanneer UCCX als server functioneert en de externe partij met TLS 1.0, 1.1 of 1.2 communiceert, kan UCCX de communicatie op basis van TLS-versies die compatibel zijn met de Unified CCX-versie:

1. Unified CCX 10.6 - TLS 1.0, 1.1 en 1.2
2. Unified CCX 11.x - TLS 1.0, 1.1 en 1.2

Dit zijn integraties waarbij de API-services van het Unified CCX-systeem door een externe toepassing worden gebruikt.

UCCX-functies als client

Wanneer UCCX als client functioneert, vraagt het een server van een derde om een service aan te vragen of krijgt het informatie. Een algemeen voorbeeld in dit geval is integratie in een Salesforce-systeem voor CRM-integratie. De verzoeken kunnen zijn van:

1. Unified CCX-scripts
2. Werkstromen voltooien
3. Finesse Gadgets

In UCCX versies 10.x, 11.0(1) en 11.5(1), wanneer Unified CCX op dit verzoek een beroep doet, gebruikt het standaard TLS 1.0. De server van de derde moet kunnen communiceren met TLS 1.0 of anders zal de communicatie mislukken.

Ondersteuning van TLS 1.0 wordt gedeprecieerd

De ondersteuning van TLS 1.0 wordt door veel aanbieders van applicaties afgekeurd. De mededeling over TLS 1.0 (en zelfs de beschikbaarheid van TLS 1.0) wordt door veel organisaties als een kwetsbaarheid beschouwd.

De meest recente bekendmaking in dit verband was die van Salesforce:

<https://help.salesforce.com/articleView?id=000221207&type=1>. Dit is relevant voor klanten van UCCX die UCCX met Salesforce hebben geïntegreerd. Op 17 februari 2017 heeft Salesforce aangekondigd de steun voor TLS 1.0 af te schaffen:

Nieuwe implementaties: TLS 1.0 standaard uitgeschakeld

Sandbox-omgevingen/ontwikkelingssystemen: TLS 1,0 gehandicapt na 25 juni 2016, om 9:30 UUR PDT (16:30 UTC)

Productiesystemen: TLS 1.0 gehandicapt na 22 juli 2017

Dit betekent dat UCCX-oplossingen die gebruik maken van internetaanvragen bij Salesforce-systemen met TLS 1.0, deze datums niet hebben gepubliceerd.

Opmerking: Dezelfde logica is van toepassing op iedere vorm van integratie. Salesforce is zo'n verkoper die in dit verband een aankondiging heeft gedaan.

Volgende stappen

Als er integraties zijn die TLS gebruiken, representeert de onderstaande tabel de versies van Unified CCX die TLS 1.1 en 1.2 ondersteuning bieden voor Unified CCX-integraties wanneer Unified CCX de client is (Salesforce integration) en ook de verwijdering van TLS 1.0 uit de Unified CCX volledig.

Klanten dienen van plan te zijn de hieronder vermelde versies te verbeteren die de TLS-ondersteuning bieden die nodig is voor hun omgeving. Er zijn geen technische specificaties beschikbaar voor hetzelfde product.

Huidige release van klant	Ondersteuning van Target release voor TLS 1.1, 1.2 wanneer UCCX een client is	Target release voor TLS 1.2 verwijdering van UCCX
10.0	10.6(1)SU3	11.5(1)SU1
10.5	10.6(1)SU3	11.5(1)SU1
10.6	10.6(1)SU3	11.5(1)SU1
11.0	11.5(1)SU1	11.5(1)SU1
11.5	11.5(1)SU1	11.5(1)SU1

De ETA voor de hierboven vermelde introducties is nog niet bevestigd, maar wel vóór de deadline van Salesforce. Ze worden gepubliceerd op de Cisco.com Software Download pagina.

TLS-ondersteuningsmatrix

Huidige ondersteuning

UCCX-oplossing	TLS-versies wanneer UCCX als server functioneert	TLS-versies wanneer UCCX als client functioneert
10.6(1)SU2	1,0, 1,1, 1,2	1.0
11.0(1)	1,0, 1,1, 1,2	1.0
11.0(1)SU1	1,0, 1,1, 1,2	1.0
11.5(1)	1,0, 1,1, 1,2	1.0

Opkomende releases

UCCX-oplossing	TLS-versies wanneer UCCX als server functioneert	TLS-versies wanneer UCCX als client functioneert
10.6(1)SU3	1,0, 1,1, 1,2	1,1, 1,2*
11.5(1)SU1	1.1, 1.2 [#]	1,1, 1,2*
11.6(1)	1.2	1.2

* standaard

[#] zie noot over SocialMiner

Ondersteuning van SocialMiner en TLS

SocialMiner heeft deze veranderingen naast de bovengenoemde steunmatrix:

11.5(1)SU1

11.5(1)SU1 ondersteunt Exchange 2010 nog steeds. Aangezien Exchange 2010 ALLEEN TLS 1.0 ondersteunt, zal SocialMiner TLS 1.0 niet verwijderen. Om ervoor te zorgen dat de beveiliging niet wordt gecompromitteerd, zullen alle inkomende verbindingen TLS 1.0 niet ondersteunen en zal alleen de vertrekkende verbinding TLS 1.0 hebben, indien de server van de derde partij alleen op TLS 1.0 kan communiceren. Anders werken de verbindingen met TLS 1.1 en 1.2

11.6

SocialMiner 11.6 is TLS 1.0 verwijderd. Indien de klant gebruik maakt van Exchange 2013, maakt standaard Exchange 2013 gebruik van TLS 1.0 en alle e-mailcampagnes mislukken omdat SocialMiner TLS 1.0 niet ondersteunt. Daarom moet de klant TLS 1.1/1.2 op Exchange 2013 mogelijk maken, zodat zij kan blijven werken met 11.6. Dit wordt gedocumenteerd in de release en de communicatie vooraf. ook voor 11.6.

FAQ

Hoe krijgt u de TLS-ondersteuning die nodig is voor de oplossing?

U dient een upgrade uit te voeren naar de versies die in de bovenstaande tabel zijn opgenomen. Er zijn geen aparte technische specificaties of een politiebepaling.

Als Salesforce TLS 1.0-ondersteuning verwijderd en ik op een versie sta die alleen TLS 1.0 ondersteunt voor clientverzoeken, mislukt het verzoek om Salesforce-systeem dan?

Ja. Een server die TLS 1.0 niet ondersteunt, werkt echter niet met UCCX als UCCX alleen aanvragen voor TLS 1.0 stuurt en dit geldt voor versies 10.6(1)SU2, 11.0(1), 11.0(1)SU1, 11.5(1).

De beschikbaarheid van TLS 1.0-ondersteuning is een veiligheidsrisico. Kan ik TLS 1.0 volledig uit mijn UCCX-oplossing verwijderen?

Ja, UCCX 11.5(1)SU1 en volgende is TLS 1.0 volledig verwijderd voor externe HTTPS-verbindingen.

Is elke verbinding met/van UCCX van toepassing op de hierboven genoemde TLS wijzigingen?

Deze updates zijn alleen voor HTTPS verbindingen. De JDBC-verbindingen kunnen nog steeds worden uitgevoerd op TLS 1.0.

Documentatie verkrijgen en een serviceaanvraag indienen

Zie Wat in Cisco-productdocumentatie nieuw is voor informatie over het verkrijgen van documentatie, het gebruik van de Cisco Bug Search Tool (BST), het indienen van een serviceaanvraag en het verzamelen van aanvullende informatie:

<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonneren op wat in Cisco-productdocumentatie nieuw is, waarin alle nieuwe en herziene technische documentatie van Cisco is opgenomen, als RSS-feed en rechtstreeks inhoud aan uw bureaublad leveren met behulp van een leestoepassing. De RSS-feeds zijn gratis.

DE SPECIFICATIES EN INFORMATIE MET BETREKKING TOT DE PRODUCTEN IN DEZE HANDLEIDING KUNNEN ZONDER MEDEDELING WORDEN GEWIJZIGD. ALLE

VERKLARINGEN, INFORMATIE EN AANBEVELINGEN IN DEZE HANDLEIDING ZIJN NAUWKEURIG, MAAR WORDEN VOORGESTELD ZONDER GARANTIE VAN WELKE SOORT DAN OOK, EXPRESS OF IMPLICIET DAN OOK. DE GEBRUIKERS MOETEN DE VOLLEDIGE VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN VOOR DE TOEPASSING VAN PRODUCTEN .

DE SOFTWARELICENTIE EN DE BEPERKTE GARANTIE VOOR HET BEGELEIDENDE PRODUCT WORDEN INGESTELD IN HET INFORMATIEPAKKET DAT MET HET PRODUCT IS VERZONDEN EN HIERDOOR WORDT OPGENOMEN. ALS U DE SOFTWARELICENTIE OF BEPERKTE GARANTIE NIET KUNT VINDEN, NEEM DAN CONTACT OP MET UW CISCO-VERTEGENWOORDIGER VOOR EEN EXEMPLAAR.

De Cisco-implementatie van TCP-headercompressie is een aanpassing van een programma dat is ontwikkeld door de University of California, Berkeley (UCB) als onderdeel van UCB's public domain versie van het UNIX-besturingssysteem. Alle rechten voorbehouden. Copyright © 1981, Regenten van de Universiteit van Californië.

ONDANKS ALLE ANDERE GARANTIE HIERBIJ WORDEN ALLE DOCUMENTBESTANDEN EN -SOFTWARE VAN DEZE LEVERANCIERS 'ZOALS ALLE FOUTEN' GELEVERD. CISCO EN DE BOVENGENOEMDE LEVERANCIERS BEKIJKEN ALLE GARANTIES, UITGEDRUKT OF GEÏMPliceERD, INCLUSIEF, ZONDER BEPERKING, DIE VAN MERKANTABILITEIT, FITNESS VOOR EEN BEPAALD DOEL, NIET-INBREUK OF VOORTVLOEIEND UIT EEN PROGRAMMA VAN VERDEALING, GEBRUIK OF HANDEL RACTITIE.

CISCO OF ZIJN LEVERANCIERS ZIJN IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK VOOR INDIRECTE, SPECIALE, GEVOLGSCHADE OF INCIDENTELE SCHADE, INCLUSIEF, ZONDER BEPERKING, VERLIEZEN OF SCHADE AAN GEGEVENS DIE VOORTVLOEIEND ZIJN UIT HET GEBRUIK OF DE ONVERMOGENLIJKHEID OM DEZE HANDLEIDING TE GEBRUIKEN, ZELFS ALS CISCO OF ZIJN ER IS GEADVISEERD DAT DERGELIJKE SCHADE MOGELIJK IS .

Alle IP-adressen en telefoonnummers die in dit document worden gebruikt, zijn niet bedoeld als echte adressen en telefoonnummers. Alle voorbeelden, uitvoer van de opdrachtweergave, diagrammen van de netwerktopologie en andere cijfers die in het document zijn opgenomen, worden alleen voor illustratieve doeleinden weergegeven. Elk gebruik van bestaande IP-adressen of telefoonnummers in illustratieve inhoud is onbedoeld en toevallig.

Alle gedrukte exemplaren en dubbele zachte exemplaren worden beschouwd als niet-gecontroleerde exemplaren en de originele on-line versie dient voor de laatste versie te worden verwezen.

Cisco heeft wereldwijd meer dan 200 kantoren. Adressen, telefoonnummers en faxnummers zijn vermeld op de Cisco website op www.cisco.com/go/offices.

Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van Cisco en/of zijn filialen in de VS en andere landen. U kunt een lijst met Cisco-handelsmerken bekijken op deze URL: www.cisco.com/go/trademarks. De genoemde handelsmerken van derden zijn het eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van de woordpartner impliceert geen partnerschapsrelatie tussen Cisco en een ander bedrijf. (1110R)

©2016 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.