

Versão 11.5 Prerelease Field Communication UCCX

Índice

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Caminhos de upgrade e obtenção a 11.5](#)

[Componentes apoiados novos](#)

[CUIC UI novo](#)

[Considerações do certificado](#)

[Único sinal em \(SSO\)](#)

[Apoio e limitações](#)

[O registro, teste e permite o SSO](#)

[Realces da utilidade](#)

Introdução

Este original fornece um auge de espreitadela nos caminhos de upgrade, projeto e os novos recursos encaixados na versão 11.5 do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) liberam-se.

A informação adicional é documentada nos Release Note (RN), no guia do projeto de rede da referência da solução (SRND) e nos Guias de Administração.

Informações de Apoio

A versão 11.5 UCCX é devida ser liberado logo. Com a introdução desta versão, há muitos novos recursos, correções de bug e melhorias da utilidade. UCCX evoluiu de um produto a uma solução junto com a integração de SocialMiner para o bate-papo/email, MediaSense para gravar, fineza co-residente como a solução da área de trabalho do agente.

Caminhos de upgrade e obtenção a 11.5

UCCX apoia estes caminhos de upgrade para a liberação 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 você não está em algumas das versões acima, você precisa primeiramente de promover às versões mencionadas acima e de encenar então uma elevação à versão 11.5. UCCX 11.5 é apoiado com gerenciadores de chamada 10.5(1), 10.5(2), 11.0(1), 11.0(1a) e 11.5(1). Mais detalha mais ou menos idêntico está na matriz de compatibilidade que é atualizada tempo real.

Para começar com 11.5, a matriz de compatibilidade é atualizada para fornecer uma informação mais granulada sobre os componentes da plataforma segundo as indicações da imagem:

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

Os administradores podem avaliar a plataforma para a vária Segurança e propósitos administrativos usando esta característica.

Se você distribui um UCCX novo 11.5 ou planeia uma elevação a 11.5, ter as especificações do hardware correto para a máquina virtual é muito importante. Estes são os ajustes de configuração abertos de Virtualiaton Alliance (ÓVULOS) para o UCCX 11.5:

Capacidade do agente	vCPU	vRAM	vDisk
100 agentes	2	10 GB	1 x 146 GB
300 agentes	2	10 GB	2 x 146 GB
400 agentes	4	15 GB	2 x 146 GB

Refira estes originais para as últimas informações sobre do formato aberto da virtualização (OVF) e da compatibilidade:

Componentes apoiados novos

Para começar com 11.5, a solução UCCX apoia alguns componentes adicionais. O apoio para estes componentes inclui não somente os esforços da qualificação mas os realces ao UCCX próprios para permitir o interoperability com estes componentes novos.

Alguns dos componentes principais incluem:

Apoio Office365: UCCX 11.5 pode agora fornecer a funcionalidade de email ao trabalhar um serviço de e-mail da nuvem sob a forma de Office365. O fluxo do email permanece o mesmo que a liberação precedente, e uma aplicação segura do proxy do soquete novo (PEÚGAS) dentro do UCCX permite uma conexão de proxy do SocialMiner à conta Office365.

Além do que isto, o email da fineza igualmente apoia o server 2010 E de Microsoft Exchange, as 2013 edições E e 2016 E.

Apoio de Google Chrome: Versões 48 e mais recente de Google Chrome dos apoios UCCX 11.5. Todos os administrativos e páginas de usuário estão disponíveis para ser usado com Chrome à exceção do relatório da interface do utilizador e do tempo real do registro do serviço do contexto.

Apoio de Windows 10: UCCX 11.5 apoia agora Windows 10 como um sistema operacionaisuportado para agentes, supervisores e administradores. Os detalhes são fornecidos na matriz de compatibilidade.

CUIC UI novo

A relação de novo usuário (UI) de Cisco unificou o centro da inteligência (CUIC) disponível com

versão 11.5 é extremamente uma simplificação visada interface do utilizador completamente melhorada, melhorada e aumentar da experiência do usuário. É muito importante notar que este UI novo está disponível para relatórios e painéis somente. A tabela mostrada, summarizes as características que são disponíveis no UI novo e mais velhos:

Report Type	Operação	11.5 UI	Legado UI
Grade	Vista - CRUD (crie, recupere, atualize, supressão)	✓	✗
	Agrupamento - CRUD	✓	✗
	Ponto inicial - CRUD	✓	✗
	Relate a execução	✓	✗
	Relate a importação	✗	✓
	Relate a exportação	✗	✓
	Vista - CRUD	✗	✓
Calibre e cartas	Relate a execução	✓	✗
	Relate a importação	✗	✓
	Relate a exportação	✗	✓

A reorientação ao legado UI acontece automaticamente e não exige nenhuma intervenção de usuário.

Comandos CLI da sincronização CUIC:

Os comandos synchronization individuais CUIC foram removidos e agora há somente um comando à sincronização toda a configuração a CUIC:

~~uccx dos utils syncnocuic~~

~~teamname syncnocuic da equipe do uccx dos utils~~

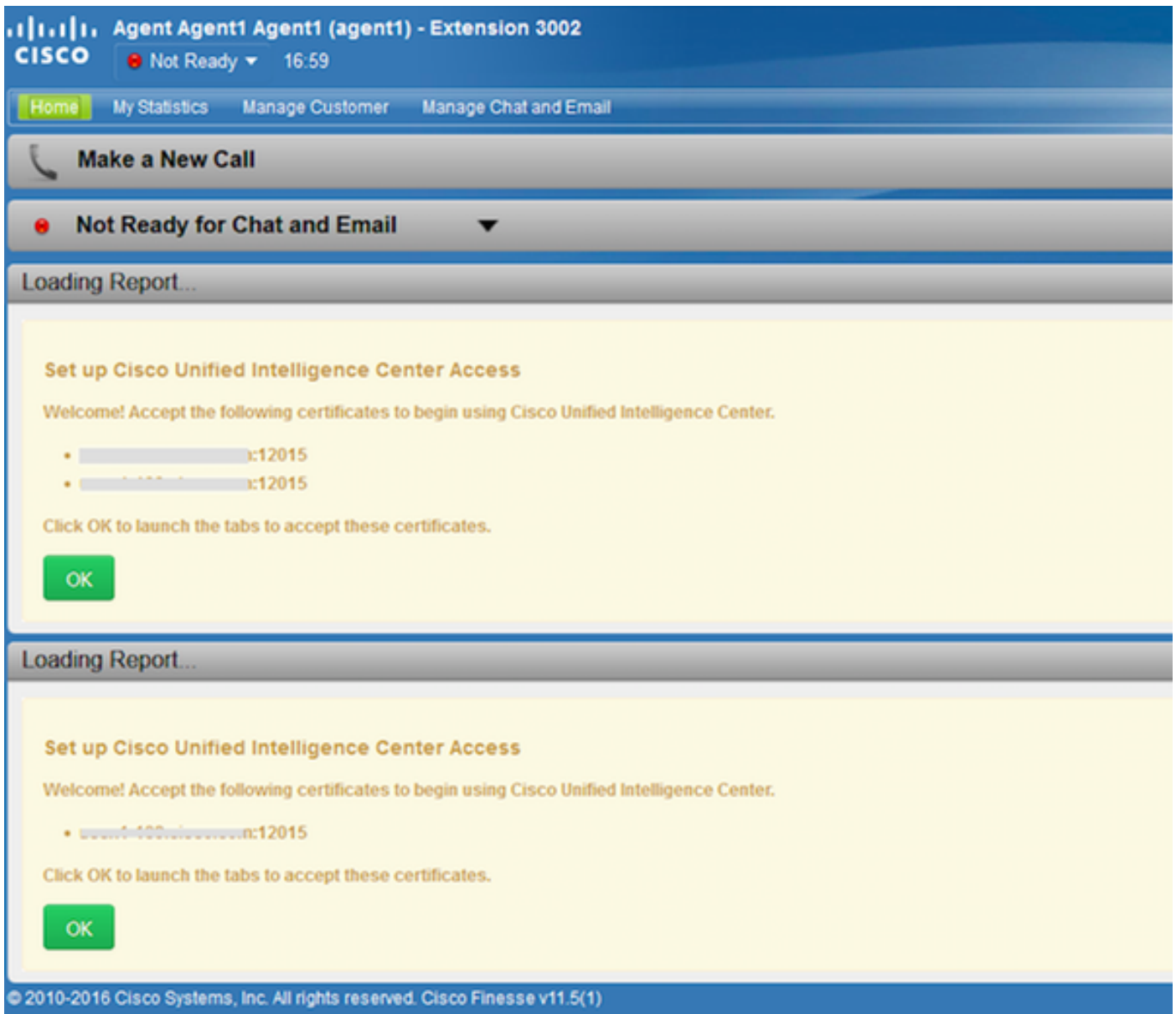
~~username syncnocuic do usuário do uccx dos utils~~

~~permissão syncnocuic toda do uccx dos utils~~

Considerações do certificado

Com 11.5, a plataforma adicionou um outro Security Certificate para permitir o apoio para FEDRamp. Devido a isto, as áreas de trabalho do agente UCCX são apresentado com um certificado adicional ao alcançar dados vivos ou outros dispositivos, mesmo se todos os Certificados foram aceitados em 11.0.

Isto está na porta 12015 e os agentes têm que ser recomendados aceitar o mesmos:



Quando você usa certificados auto-assinados, exige-se para substituir TomCat e os Certificados de Tomcat-ECDSA com CA assinaram para assegurar-se de que os dispositivos vivos dos dados conectassem ao serviço de SocketIO em 11.5.



Único sinal em (SSO)

Com 11.5, UCCX é capaz do único sinal na funcionalidade para estes componentes:

- UCCX (Cisco Unified Contact Center Express)
- CUIC (centro unificado Cisco da inteligência)
- [Finesse](#)

Esta capacidade permite que os agentes/supervisores usem o único sinal sobre (SSO) para que a fineza entre no Desktop e igualmente a CUIC para o agente de vista/relatórios baseados

supervisor. É igualmente útil para os administradores UCCX, que executam uma variedade de funções administrativas dentro do centro de contato.

A configuração e a aplicação do SSO envolvem três fases:

- Configuração do fornecedor da identidade (IdP)
- Integração entre UCCX e fornecedor da identidade
- O registro, teste e permite a funcionalidade SSO da página appadmin.

Para obter mais informações sobre a configuração do fornecedor e de estabelecer da identidade a confiança entre o IdP e o UCCX, refira o artigo [configuram o fornecedor da identidade](#) para o SSO.

Apoio e limitações

Recurso

SSO para UCCX Admin, CUIIC e fineza

A administração do OS (sistema operacional) e DR (sistema da Recuperação de desastres)

Página de administração da fineza

Fornecedores da identidade apoiados

Algoritmo da assinatura para SAML (linguagem de marcação da afirmação da Segurança)

Aplicação SSO

Apoio conservado em estoque do dispositivo e do dispositivo de MediaSense dentro da fineza

Dispositivos feitos sob encomenda na fineza

Apoio/limitações

Yes

Não - As credenciais do usuário da plataforma serão usadas

Nenhum apoio para o SSO ainda

Versão 2.0 e 3.0 do serviço da federação diretório ativo (ADFS)

SHA-1 somente

UCCX, CUIIC e fineza ao mesmo tempo

SSO apoiado à revelia

No


O registro, teste e permite o SSO

O fluxo SSO inclui o registration de todos os componentes, testes e SSO então da possibilidade. Permitir o SSO envolve um mensagem de advertência para assegurar-se de que esta esteja feita durante a janela de manutenção.

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 registration status of three components: CCX, CUIIC, and Finesse. Each component has two green checkmarks, indicating successful registration.







Component	Status 1	Status 2
CCX	✓	✓
CUIIC	✓	✓
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		

Realces da utilidade

UCCX 11.5 tem melhorias principal nestas áreas:

Comportamento do Failover da fineza - Aumentado para reduzir o período de tempo do Failover para os clientes da fineza pela redução das mensagens redundantes que estão sendo enviadas ao nó IN SERVICE. Isto igualmente inclui o realce da aproximação adiada do Failover de modo que os pedidos não oprimam o server imediatamente. Failover dos clientes dentro de um período do 10 - 45 segundos após o mastership do motor mudam ao nó de ativo.

AXL (Cisco XML administrativo - Failover do linguagem de marcação extensível) - um Failover mais seguro aos fornecedores administrativos secundários da camada XML (AXL) durante o Failover transiente emite.

Melhorias de desempenho da nova formação - Aumentou o índice para melhorar o desempenho nas páginas RMCM (contact manager do gerenciador de recurso) e reduzir a unidade de processamento central (CPU) dá um ciclo em UCCX.

Realces da remoção - Realce da remoção do base de dados histórico (DB) na remoção manual e programada para mostrar o estado da remoção iniciada.

Realces CUIC - Uso do usuário histórico do relatório UCCX (usuário HR) para a origem de dados UCCX.