

Содержание

[Введение](#)

[Общие сведения](#)

[Пути повышения и получение к 11.5](#)

[Новые поддерживаемые компоненты](#)

[CUIС новый UI](#)

[Факторы сертификата](#)

[Единая точка входа \(SSO\)](#)

[Поддержка и ограничения](#)

[Регистр, тест и включают SSO](#)

[Усовершенствования удобства обслуживания](#)

Введение

Этот документ предоставляет быстрый взгляд подхалима в пути повышения, дизайн и новые характеристики, встроенные в Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) выпуск версии 11.5.

Дополнительная информация задокументирована на Комментариях к выпуску (RN), руководстве руководств по проектированию сетей для различных решений (SRND) и Руководствах по администрированию.

Общие сведения

Версия 11.5 UCCX должна быть освобожденной скоро. С введением этой версии существует много новых характеристик, исправлений ошибки и улучшений удобства обслуживания. UCCX развился от продукта до решения наряду с интеграцией SocialMiner для Чата/Электронной почты, MediaSense для Записи, совместно расположенное Изящество как Решение для Рабочего места агента.

Пути повышения и получение к 11.5

UCCX поддерживает эти пути повышения для 11.5 выпусков:

- 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)

Если вы не находитесь ни в одной из вышеупомянутых версий, сначала необходимо обновить к упомянутым выше версиям и затем организовать обновление к 11.5 версиям. UCCX 11.5 поддерживается с Call Managers 10.5 (1), 10.5 (2), 11.0 (1), 11.0 (1a) и 11.5 (1). Больше подробных данных о том же находится в матрице совместимости, которая обновлена в реальном времени.

Для начала с 11.5 матрица совместимости обновлена для предоставления большей гранулированной информации о компонентах платформы как показано в образе:



Администраторы могут оценить платформу для различной безопасности и административных целей, использующих эту функцию.

Если вы развертываете новый UCCX 11.5 или планируете обновление на 11.5, иметь спецификации подходящего оборудования для виртуальной машины очень важно. Это параметры конфигурации Открытого союза Virtualization (OVA) для UCCX 11.5:

Емкость агента	vCPU	VRAM	vDisk
100 агентов	2	10 ГБ	1 x 146 ГБ
300 агентов	2	10 ГБ	2 x 146 ГБ
400 агентов	4	15 ГБ	2 x 146 ГБ

См. эти документы для последней информации об Открытом формате виртуализации (OVF) и совместимости:

Новые поддерживаемые компоненты

Запускаться с 11.5, поддержка решений UCCX несколько дополнительных компонентов. Поддержка этих компонентов не только включает усилия по квалификации, но и усовершенствования к самому UCCX для разрешения совместимости с этими новыми компонентами.

Некоторые основные компоненты включают:

Поддержка Office365: UCCX 11.5 может теперь предоставить почтовую функциональность при работе с облачным сервисом электронной почты в форме Office365. Почтовый поток остается тем же как предыдущим выпуском и новым Сокетом, Безопасным (SOCKS), реализация прокси в UCCX включает прокси - подключение от SocialMiner до учетной записи Office365.

В дополнение к этому электронная почта Изящества также поддерживает Microsoft Exchange Server 2010 E, 2013 E и 2016 выпусков E.

Google поддержка Chrome: UCCX 11.5 поддерживает версии Google Chrome 48 и выше. Все административное и страницы пользователя доступны, чтобы использоваться с Chrome за исключением Регистрационного Интерфейса пользователя Сервиса Контекста и Создания отчетов В реальном времени.

Поддержка Windows 10: UCCX 11.5 теперь поддерживает Windows 10 как поддерживаемую операционную систему для агентов, супервизоров и администраторов. Подробная информация предоставлена в матрице совместимости.

CUIC новый UI

Интерфейсом нового пользователя (UI) Cisco Unified Intelligence Center (CUIC), доступного с версией 11.5, является полностью улучшенный, обновляемый Интерфейс пользователя, к которому стремятся, значительно упрощая и улучшая пользовательский опыт. Очень важно обратить внимание, что этот новый UI доступен для Отчётов и Информационных панелей только. Показанная таблица, summarizes функции, которые доступны на новом UI и более

старых:

Тип отчета	Operation	11.5 UI	Устаревший
Сетка	View - CRUD (создают, получают, обновляют, удаляют),	?	Ã
	Группировка - CRUD	?	Ã
	Threshold - CRUD	?	Ã
	Выполнение отчёта	?	Ã
	Импорт отчёта	Ã	?
	Экспорт отчёта	Ã	?
	View - CRUD	Ã	?
Прибор и диаграммы	Выполнение отчёта	?	Ã
	Импорт отчёта	Ã	?
	Экспорт отчёта	Ã	?

Перенаправление к устаревшему UI происходит автоматически и не требует никакого вмешательства пользователя.

CUIC синхронизируют команды CLI:

Отдельные команды `sync CUIC` были удалены и теперь существует только одна команда для синхронизации всей конфигурации к CUIC:

`utils uccx synctocuic`

~~`utils uccx synctocuic команда teamname`~~

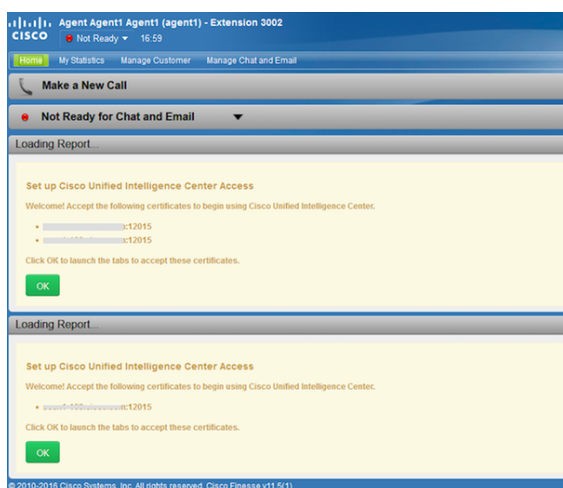
~~`utils uccx synctocuic имя пользователя`~~

~~`utils uccx synctocuic разрешения все`~~

Факторы сертификата

С 11.5, платформа добавила другой сертификат безопасности для разрешения поддержки FEDRamp. Даже если все сертификаты были приняты в 11.0, из-за этого рабочим местам агента UCCX предоставляют дополнительный сертификат при доступе к Оперативным Данным или другим гаджетам.

Это находится на порту 12015, и агентам нужно рекомендовать принять то же:



То, когда вы используете подписанные сертификаты, это требуется, чтобы заменять и

tomcat и сертификаты tomcat-ECDSA с CA, подписало, чтобы гарантировать, что Оперативные гаджеты Данных соединяются с сервисом SocketIO в 11.5.



?

Единая точка входа (SSO)

С 11.5, UCCX способен к функциональности Единой точки входа для этих компонентов:

- UCCX (Cisco Unified Contact Center Express)
- CUIC (Cisco унифицированный интеллектуальный центр)
- Изящество

Эта возможность позволяет, что Агенты/Супервизоры для использования Единой точки входа (SSO) для Изящества для входа в систему на Рабочем столе и также к CUIC для просмотра Агента/Супервизора базировали отчёты. Это также полезно для Администраторов UCCX, которые выполняют множество административных функций в Contact Center.

Конфигурация и реализация SSO включают три фазы:

- Конфигурация идентификационного поставщика (IdP)
- Интеграция между UCCX и идентификационным поставщиком
- Регистр, Тест и Добавляют функциональность SSO от Страницы AppAdmin.

Для получения дополнительной информации о конфигурации Идентификационного Поставщика и установления доверия между IdP и UCCX, обратитесь к [статье Configure Identity Provider](#) для SSO.

Поддержка и ограничения

Функция

SSO для Admin UCCX, CUIC и изящества
ОС (операционная система) администрирование и DRS (система восстановления после отказа)
Страница администратора изящества

Идентификационные поддерживаемые поставщики

Алгоритм сигнатуры для SAML (язык разметки утверждений безопасности)

Осуществление SSO

Готовый Гаджет Гаджета и MediaSense поддерживает в Изяществе

Пользовательские гаджеты на изяществе

Поддержка/Ограничения

Да

Нет - Учетные данные пользователя

Платформы будут использоваться

Никакая поддержка SSO все же

Версия 2.0 и 3.0 Сервиса федерации A Directory (ADFS)

SHA-1 только

UCCX, CUIC и Изящество в то же время

SSO, поддерживаемый по умолчанию

Нет

Регистр, тест и включают SSO

Поток SSO включает регистрацию всех компонентов, тестируя и затем включая SSO.

Включение SSO включает предупреждающее сообщение, чтобы гарантировать, что это сделано во время периода технического обслуживания.

The screenshot displays the Cisco Unified CCX Administration interface for Single Sign-On (SSO) configuration. It is divided into four main sections:

- Cisco Identity Service Configuration:** A message states "Cisco Identity Service is configured successfully" with a link to update the configuration.
- On-Boarding SSO Components:** A message states "SSO components are registered successfully". A "Register" button is present. Below is a table showing the registration status for three components:

Component	Registration Status	Configuration Status
CCX	✓	✓
CUIC	✓	✓
Finesse	✓	✓

Below this section is a warning message: "Before proceeding with the SSO Test operation ensure you have:" followed by three checklist items:

- 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 cuic user make-admin CCX-Admin's User Id". Use the configured user with administrator rights for the SSO Test operation.

- SSO Test:** A message states "SSO test is pending". A "Test" button is present. Below is a table showing the test status for three components:

Component	Test Status	Configuration Status
CCX	⊖	⊖
CUIC	⊖	⊖
Finesse	⊖	⊖

- SSO Status:** A message states "Current status: SSO Mode". "Enable" and "Disable" buttons are present. A note says "Enable operation is allowed only after the SSO Test is successful". Below is a table showing the status for three components:

Component	Registration Status	Configuration Status
CCX	✓	✓
CUIC	✓	✓
Finesse	✓	✓

Усовершенствования удобства обслуживания

УССХ 11.5 имеет значительные усовершенствования в этой области:

Поведение Аварийного переключения изящества - Расширенный для сокращения периода времени аварийного переключения для клиентов Изящества сокращением избыточных

сообщений, передаваемых узлу В ОБСЛУЖИВАНИИ. Это также включает усовершенствование подхода аварийного переключения задержанного так, чтобы запросы не сокрушали сервер сразу. Аварийное переключение клиентов в промежутке 10 - спустя 45 секунд после мастерства механизма изменяется на активный узел.

AXL (Cisco Административный XML - Расширяемый язык разметки гипертекста (XML)) аварийное переключение - более надежное аварийное переключение вторичным поставщикам Административного уровня xml (AXL) во время переходных проблем аварийного переключения.

Обучение новым навыкам Повышений производительности - Улучшенная индексация, чтобы улучшить производительность на страницах RMCM (Resource Manager Contact Manager) и уменьшить циклы Процессора (CPU) на UCCX.

Усовершенствования чистки - База данных за прошлые периоды (DB) усовершенствование Чистки на Ручной и Запланированной Чистке для показа статуса чистки иницировала.

Усовершенствования CUIС - использование исторического пользователя создания отчетов UCCX (пользователь HR) для источника данных UCCX.