

UCCX 11.5版預發行現場通訊

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[升級路徑和到達11.5](#)

[新支援的元件](#)

[CUIC新使用者介面](#)

[證書注意事項](#)

[單一登入\(SSO\)](#)

[支援和限制](#)

[註冊、測試和啟用SSO](#)

[可維護性增強功能](#)

簡介

本文檔提供了對Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)版本11.5中嵌入的升級路徑、設計和新功能的初步瞭解。

有關詳細資訊，請參閱版本說明(RN)、解決方案參考網路設計(SRND)指南和管理指南。

背景資訊

UCCX 11.5版即將發佈。隨著此版本的推出，出現了許多新功能、錯誤修復和可維護性改進。UCCX已經從一種產品發展為一種解決方案，同時還整合了SocialMiner for Chat/Email、MediaSense for Recording以及共駐的Finesse作為Agent Desktop解決方案。

升級路徑和到達11.5

UCCX支援11.5版本的以下升級路徑：

- 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)

如果您不在上述任何版本中，則首先需要升級到上述版本，然後暫存升級到11.5版本。呼叫管理器10.5(1)、10.5(2)、11.0(1)、11.0(1a)和11.5(1)支援UCCX 11.5。關於相同內容的更多詳細資訊包含在即時更新的相容性矩陣中。

若要從11.5開始，相容性清單將更新，以提供有關平台元件的更精細的資訊，如下圖所示：

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

管理員可以使用此功能評估平台的各種安全性和管理目的。

如果您部署新的UCCX 11.5或計畫升級到11.5，則對於虛擬機器具有正確的硬體規格非常重要。以下是UCCX 11.5的開放式虛擬化聯盟(OVA)配置設定：

代理容量	vCPU	vRAM	vDisk
100個代理	2	10 GB	1個146 GB
300個代理	2	10 GB	2個146 GB
400個代理	4	15 GB	2個146 GB

有關開放式虛擬化格式(OVF)和相容性的最新資訊，請參閱以下文檔：

新支援的元件

從11.5開始，UCCX解決方案支援幾個附加元件。對這些元件的支援不僅包括資格鑑定工作，還包括對UCCX本身的增強功能，以允許與這些新元件互通。

一些主要元件包括：

Office365支援：現在，UCCX 11.5可以在使用Office365形式的雲電子郵件服務時提供電子郵件功能。電子郵件流與上一版本相同，UCCX中新的Socket Secure(SOCKS)代理實現支援從SocialMiner到Office365帳戶的代理連線。

此外，Finesse電子郵件還支援Microsoft Exchange Server 2010 E、2013 E和2016 E版本。

Google Chrome支援：UCCX 11.5支援Google Chrome 48及更高版本。除Context Service Registration User Interface和Real-Time Reporting外，所有管理頁面和使用者頁面都可用於Chrome。

Windows 10支援：UCCX 11.5現在支援Windows 10作為代理、主管和管理員支援的作業系統。詳情見相容性矩陣。

CUIC新使用者介面

Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)11.5版提供的新使用者介面(UI)是一個經過全面改進、改版的使用者介面，旨在大幅簡化和增強使用者體驗。必須注意的是，此新UI僅可用於報告和儀表板。下表總結了新UI和舊使用者介面上可用的功能：

報告型別	操作	11.5使用者介面	舊版UI
網格	檢視 — CRUD (建立、檢索、更新、刪除)	✓	✗
	分組 — CRUD	✓	✗
	閾值 — CRUD	✓	✗
	報告執行	✓	✗

	報表匯入	×	✓
	報告匯出	×	✓
	檢視 — CRUD	×	✓
儀表和圖表	報告執行	✓	×
	報表匯入	×	✓
	報告匯出	×	✓

自動重定向到傳統UI，不需要任何使用者干預。

CUIC同步CLI命令：

個別CUIC sync命令已刪除，現在只有一個命令可將所有配置同步到CUIC:

utils uccx syntocucic

utils-uccx-syntocucic-team-teamname

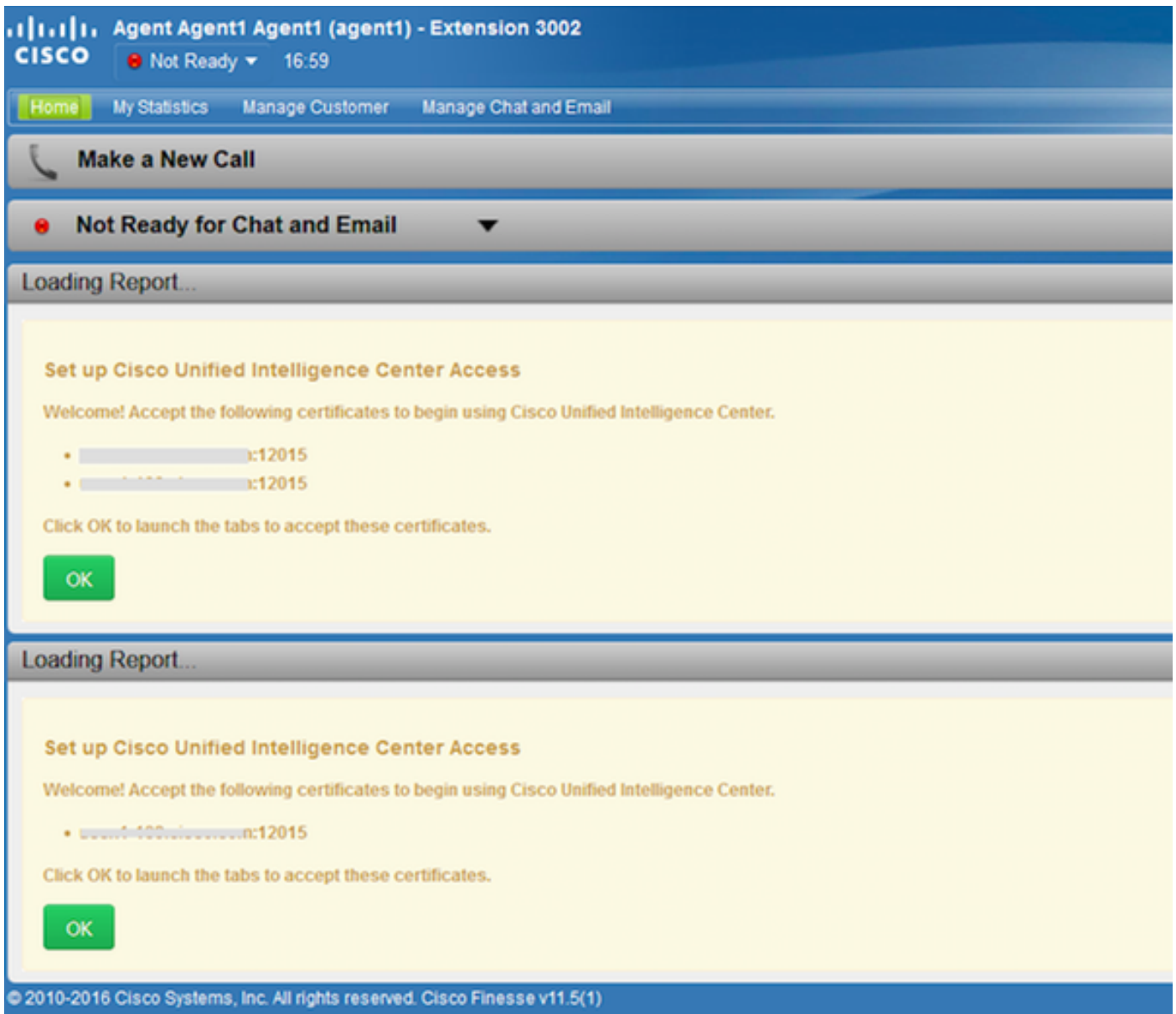
utils-uccx同步使用者使用者名稱

實用程式uccx同步許可權全部

證書注意事項

在11.5版本中，該平台已新增另一個安全證書以允許支援FEDRamp。因此，即使在11.0中接受所有證書，UCCX代理案頭也會在訪問Live Data或其他小工具時顯示附加證書。

此錯誤位於連線埠12015上，必須建議代理接受相同錯誤：



使用自簽名證書時，需要將tomcat和tomcat-ECDSA證書替換為CA簽名證書，以確保Live Data小工具連線到11.5中的SocketIO服務。



單一登入(SSO)

在11.5版中，UCCX能夠針對以下元件實現單點登入功能：

- UCCX(Cisco Unified Contact Center Express)
- CUIC (思科統一情報中心)
- Finesse

此功能允許座席/主管使用Single Sign On(SSO)使Finesse登入到案頭，並使用CUIC檢視基於座席/主管的報告。這對於在聯絡中心內執行各種管理功能的UCCX管理員來說也很有用。

SSO的配置和實現包括三個階段：

- 身份提供程式(IdP)的配置
- UCCX與身份提供商之間的整合
- 從Appadmin頁面註冊、測試和啟用SSO功能。

有關配置身份提供程式以及在IdP和UCCX之間建立信任關係的詳細資訊，請參閱[為SSO配置身份提供程式](#)一文。

支援和限制

功能

適用於UCCX管理員、CUIC和Finesse的SSO OS (作業系統) 管理和DRS (災難恢復系統) Finesse管理頁面
支援的身份提供程式
SAML簽名演算法 (安全宣告標籤語言)
SSO實施
Finesse中的庫存小工具和MediaSense小工具支援
Finesse上的自定義小工具

支援/限制

是
否 — 將使用平台使用者憑據
尚不支援SSO
Active Directory聯合身份驗證服務(ADFS)版本2.0和3.0
僅限SHA-1
UCCX、CUIC和Finesse同時提供
預設情況下支援SSO
否

註冊、測試和啟用SSO

SSO流包括註冊所有元件、測試然後啟用SSO。啟用SSO涉及一條警告消息，以確保在維護時段內完成此操作。

The screenshot displays the Cisco Unified CCX Administration web interface. At the top, the Cisco logo and 'Cisco Unified CCX Administration' are visible, along with the tagline 'For Cisco Unified Communications Solutions'. A navigation menu includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. The main content area is titled 'Single Sign-On' and contains two informational messages:


- 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 status of three components:






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		
CUCM		
Finesse		

SSO Status

 Current status: SSO Mode

Enable operation is allowed only after the SSO Test is successful

Component		
CCX		
CUCM		
Finesse		

可維護性增強功能

UCCX 11.5在這些方面做了重大改進：

Finesse故障轉移行為 — 增強功能，通過減少傳送到處於服務中的節點的冗餘消息，縮短了Finesse客戶端的故障轉移時間。這還包括增強延遲故障切換方法，以便請求不會一次淹沒伺服器。客戶端在引擎主幹更改到活動節點後，在10 - 45秒內進行故障切換。

AXL(Cisco Administrative XML - Extensible Markup Language)故障轉移 — 在臨時故障轉移問題期間，更可靠地故障轉移到輔助管理XML層(AXL)提供程式。

恢復效能改進 — 增強索引功能，以提高RMCM(Resource Manager Contact Manager)頁面上的效能，並減少UCCX上的中央處理器(CPU)週期。

清除增強功能 — 歷史資料庫(DB)手動和計劃清除的清除增強功能，顯示已啟動的清除的狀態。

CUCM增強功能 — UCCX資料來源的UCCX歷史報告使用者 (HR使用者) 的使用情況。