

UCCX versie 11.5 PR-veldoccommunicatie

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Upgradepaden en verkrijgen naar 11.5](#)

[Nieuwe ondersteunde componenten](#)

[CUIC nieuwe UI](#)

[certificaatoverwegingen](#)

[Enkelvoudige aanmelding \(SSO\)](#)

[Ondersteuning en beperkingen](#)

[SSO registreren, testen en inschakelen](#)

[Verbeteringen in service](#)

Inleiding

Dit document biedt een voorproefje in de upgradepaden, het ontwerp en de nieuwe functies die in de Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) versie 11.5 zijn ingesloten.

Aanvullende informatie is gedocumenteerd in de Release Notes (RN), de Solution Reference Network Design (SRND) en de beheerhandleidingen.

Achtergrondinformatie

UCCX versie 11.5 wordt binnenkort uitgebracht. Door de introductie van deze versie zijn er veel nieuwe functies, bug-fixes en verbeteringen in de werking. UCCX is van een product naar een oplossing geëvolueerd, samen met de integratie van SocialMiner voor Chat/Email, MediaSense voor Opnemen, coëxistentie als de Agent-desktopoplossing.

Upgradepaden en verkrijgen naar 11.5

UCCX ondersteunt deze upgradepaden voor 11.5 release:

- 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)

Als u geen van de bovengenoemde versies heeft, moet u eerst de hierboven genoemde versies verbeteren en vervolgens een upgrade naar versie 11.5 uitvoeren. UCCX 11.5 wordt ondersteund door Call managers 10.5(1), 10.5(2), 11.0(1), 11.0(1a) en 11.5(1). Meer details over hetzelfde wordt gegeven in de compatibiliteitsmatrix die in real-time wordt bijgewerkt.

Om met 11.5 te beginnen, wordt de compatibiliteitsmatrix bijgewerkt om meer gedetailleerde informatie te geven over de platformcomponenten zoals in het beeld:

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

Administrateurs kunnen het platform voor verschillende veiligheids- en administratieve doeleinden evalueren met behulp van deze functie.

Als u een nieuwe UCCX 11.5 implementeert of een upgrade naar 11.5 plant, is het heel belangrijk om de juiste hardwarespecificaties voor de virtuele machine te hebben. Dit zijn de configuratie-instellingen van Open Virtualization Alliance (OVA) voor de UCCX 11.5:

Agent-capaciteit	vCPU	vRAM	vDisk
100 agenten	2	10 GB	1 x 146 GB
300 agenten	2	10 GB	2 x 146 GB
400 agenten	4	15 GB	2 x 146 GB

Raadpleeg deze documenten voor de laatste informatie over Open Virtualization Format (OVF) en compatibiliteit:

Nieuwe ondersteunde componenten

Om te beginnen met 11.5 ondersteunt de UCCX-oplossing een paar extra onderdelen. De steun voor deze componenten omvat niet alleen kwalificatieinspanningen maar ook verbeteringen van de UCCX zelf om interoperabiliteit met deze nieuwe componenten mogelijk te maken.

Enkele van de belangrijkste componenten zijn:

Ondersteuning van Office365: UCCX 11.5 kan nu e-mailfunctionaliteit bieden terwijl u met een cloud-e-mailservice in de vorm van Office365 werkt. De e-mailstroom blijft gelijk aan de vorige release en een nieuwe SOCKS-proxy (Socket Secure) binnen de UCCX maakt een proxy-verbinding mogelijk van de SocialMiner naar de Office365-account.

Daarnaast ondersteunt Finse e-mail ook Microsoft Exchange Server 2010 E, 2013 E en 2016 E versies.

Google Chrome support: UCCX 11.5 ondersteunt Google Chrome versies 48 en hoger. Alle administratieve pagina's en gebruikerspagina's zijn beschikbaar om met Chrome te worden gebruikt, met uitzondering van de gebruikersinterface voor Context Service Registration en Real-Time Reporting.

Ondersteuning van Windows 10: UCCX 11.5 ondersteunt nu Windows 10 als een ondersteund besturingssysteem voor agents, supervisors en beheerders. Nadere details worden gegeven in de compatibiliteitsmatrix.

CUIC nieuwe UI

De nieuwe User Interface (UI) van Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) die met versie 11.5

beschikbaar is, is een volledig verbeterde en vernieuwde gebruikersinterface gericht op het enorm vereenvoudigen en verbeteren van de gebruikerservaring. Het is heel belangrijk om op te merken dat deze nieuwe UI alleen beschikbaar is voor Rapporten en Dashboards. In de tabel die wordt getoond, worden de functies samengevat die beschikbaar zijn op de nieuwe UI en de oudere functies:

Type rapport	Bediening	11,5 UI	Verouderde UI
Grid	Weergave - CRUD (maken, ophalen, bijwerken, verwijderen)	vlek	x
	Groepering - CRUD	vlek	x
	Drempel - CRUD	vlek	x
	Rapportage-uitvoering	vlek	x
	Rapport importeren	x	vlek
	Rapport exporteren	x	vlek
	Beeld - CRUD	x	vlek
Pagina en kaarten	Rapportage-uitvoering	vlek	x
	Rapport importeren	x	vlek
	Rapport exporteren	x	vlek

De omleiding naar de legacy UI gebeurt automatisch en vereist geen gebruikersinterventie.

CUIC sync CLI-opdrachten:

Er zijn afzonderlijke CUIC sync-opdrachten verwijderd en nu is er slechts één opdracht om alle configuratie naar CUIC te synchroniseren:

utils uccx synctocuek

~~utils-uccx teamnaam~~

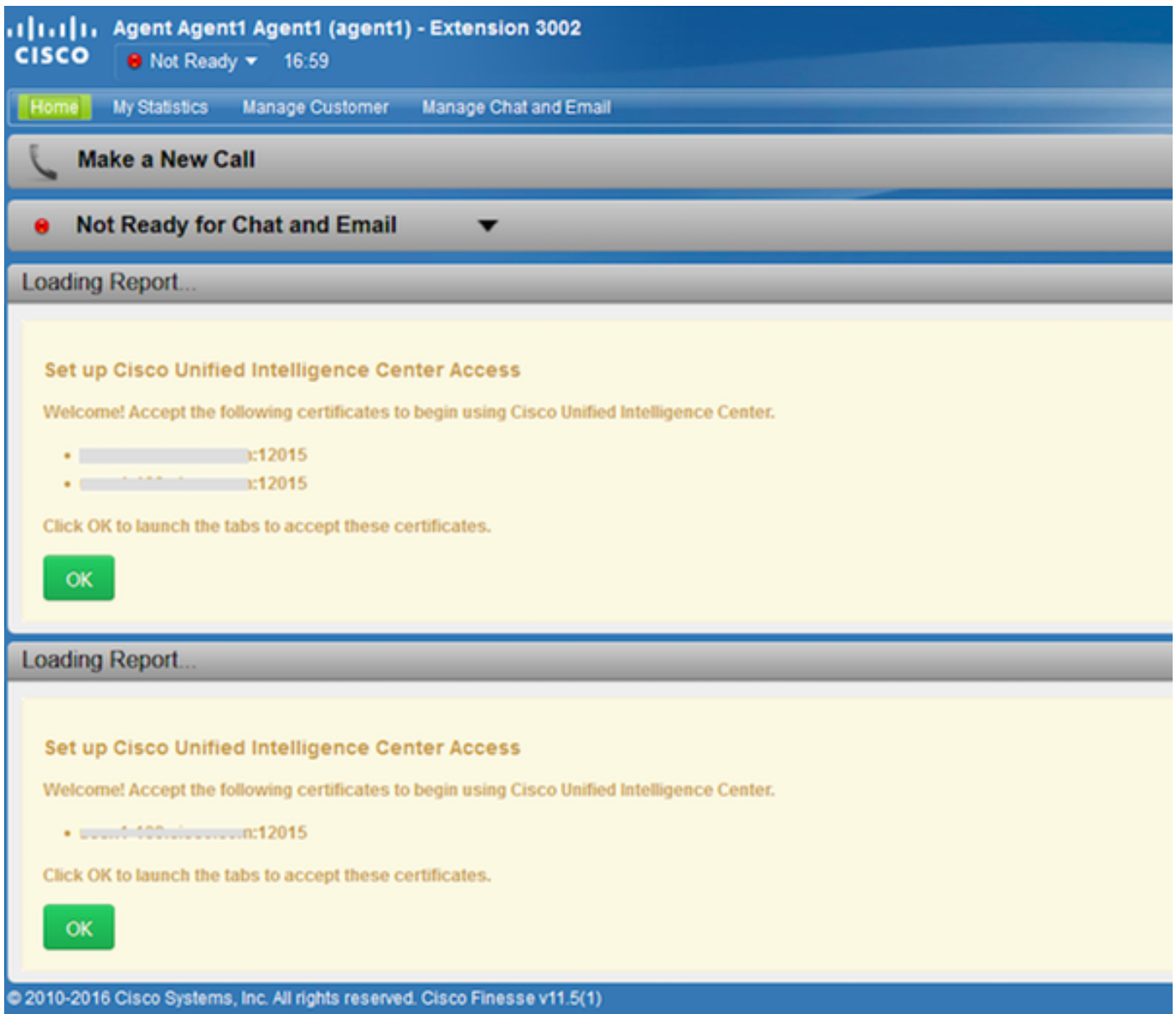
~~utils-uccx synchrone-gebruikersgebruikersnaam~~

~~utils-uccx synctocuad-toestemming-alle~~

certificaatoverwegingen

Met 11.5 heeft het platform nog een veiligheidscertificaat toegevoegd om ondersteuning voor FEDRamp mogelijk te maken. Daarom worden de UCCX-desktops voorzien van een aanvullend certificaat wanneer ze toegang hebben tot Live Data of andere gadgets, zelfs als alle certificaten in 11.0 zijn geaccepteerd.

Dit is in haven 12015 en de agenten moeten worden geadviseerd hetzelfde te accepteren:



Wanneer u zelfgetekende certificaten gebruikt, moet u zowel de tomcat- als de tomcat-ECDSA-certificaten vervangen door de CA-ondertekende certificaten om er zeker van te zijn dat Live Data Gadgets verbinding maken met de SocketIO-service in 11.5.



Enkelvoudige aanmelding (SSO)

Met 11.5 kan UCCX voor deze onderdelen één aanmelding instellen:

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

Dankzij deze functie kunnen agents/toezichhouders Single Sign On (SSO) gebruiken voor Finesse om in te loggen op het bureaublad en ook op CUIC voor het weergeven van op

Agent/Supervisor gebaseerde rapporten. Het is ook nuttig voor UCCX-beheerders, die verschillende administratieve functies binnen het Contactcenter vervullen.

De configuratie en implementatie van de SSO omvat drie fasen:

- Configuratie van de Identity Provider (IDP)
- Integratie met UCCX en Identity Provider
- Registreer, test en laat de SSO-functie in vanaf Appadmin-pagina.

Raadpleeg voor meer informatie over de configuratie van de Identity Provider en het instellen van het vertrouwen tussen de IDP en UCCX het artikel [Identity Provider](#) voor SSO configureren.

Ondersteuning en beperkingen

Functie

SSO voor UCCX Admin, CUIC en Finesse
Besturingssysteem (Besturingssysteem) en DRS (Noodherstelsysteem)
Pagina voor definitief beheer
Ondersteunde identiteitsproviders
Signature Algorithm voor SAML (Security Assertion Markup Language)
SSO-handhaving
Ondersteuning van Stock Gadget en MediaSense Gadget binnen Finesse
Aangepaste gateways op finesse

Ondersteuning/beperkingen

Ja
No - Platform User Credentials zullen worden gebruikt
Geen ondersteuning voor SSO
Active Directory Federation Service (ADFS) versie 2.0 en 3.0
alleen SHA-1
UCCX, CUIC en Fins tegelijkertijd
SSO ondersteund door standaard
Nee

SSO registreren, testen en inschakelen


SSO-stroom omvat de registratie van alle onderdelen, het testen en vervolgens het inschakelen van SSO's. Het in werking stellen van SSO omvat een waarschuwingsbericht om ervoor te zorgen dat dit tijdens het onderhoudsvenster gebeurt.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: System, Applications, Subsystems, Wizards, Tools, and Help. Below this, the main heading is "Single Sign-On".

Under "Single Sign-On", there are two sections:


- Cisco Identity Service Configuration:** A message icon (i) indicates "Cisco Identity Service is configured successfully". A link is provided: [Click here to update Cisco Identity Service configuration](#).
- On-Boarding SSO Components:** A message icon (i) indicates "SSO components are registered successfully". Below this is a "Register" button and a table showing the status of three components:







Component	Status 1	Status 2
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		
CUC		
Finesse		

SSO Status

 Current status: SSO Mode

Enable operation is allowed only after the SSO Test is successful

Component		
CCX		
CUC		
Finesse		

Verbeteringen in service

UCCX 11.5 heeft belangrijke verbeteringen op dit gebied:

Finesse Failover Gedrag - Uitgebreid om de overlevertijd voor de Finse klanten te verminderen door vermindering van overbodige berichten die naar het knooppunt IN SERVICE worden verzonden. Dit omvat ook de verbetering van uitgestelde benadering van overboekingen zodat verzoeken de server niet in één keer overweldigen. Clients-failover binnen 10 tot 45 seconden nadat de motorbeheersing verandert in de actieve knooppunt.

AXL (Cisco Administration XML - Extensible Markup Language) - Betere failover naar de secundaire XML-laag (AXL) providers tijdens tijdelijke failover-problemen.

Prestatieverbeteringen herkennen - verbeterde de indexering om de prestaties op de RMCM-pagina's (Resource Manager) te verbeteren en de cycli van de Central Processing Unit (CPU) op UCCX te verminderen.

Opslagverbeteringen - Historische databank (DB) - Opslagverbetering bij handmatige en geplande purge om de status van de geïnitieerde purge te tonen.

Verbeteringen in CUC - gebruik van de UCCX Historical Reporting User (HR-gebruiker) voor de UCCX Datasource.