Transmission de champ de Prerelease de version 11.5 UCCX

Contenu

[Introduction](#)
[Informations générales](#)
[Chemins de mise à niveau et obtenir à 11.5](#)
[Nouveaux composants pris en charge](#)
[CUIC nouvel UI](#)
[Considérations de certificat](#)
[Simple connectez-vous (SSO)](#)
[Support et limites](#)
[Registre, test et enable SSO](#)
[Améliorations d'utilité](#)

Introduction

Ce document fournit un coup d'oeil de mouchard dans les chemins de mise à niveau, conception et les nouvelles caractéristiques incluses dans la version 11.5 du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) libèrent.

Les informations supplémentaires sont documentées sur les notes de mise à jour (RN), le guide de la conception de réseaux de référence de solution (SRND) et les guides d'administration.

Informations générales

La version 11.5 UCCX doit être libérée bientôt. Avec l'introduction de cette version, il y a beaucoup de nouveaux caractéristiques, correctifs de bogue et améliorations d'utilité. UCCX a évolué d'un produit à une solution avec l'intégration de SocialMiner pour la conversation/email, MediaSense pour enregistrer, finesse de Co-résident comme solution d'Agent Desktop.

Chemins de mise à niveau et obtenir à 11.5

UCCX prend en charge ces chemins de mise à niveau pour la release 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)

Si vous n'êtes pas dans l'un des au-dessus des versions, vous le premier besoin d'améliorer aux versions avez mentionné ci-dessus et présentez alors une mise à jour à la version 11.5. UCCX 11.5 est pris en charge avec des gestionnaires d'appel 10.5(1), 10.5(2), 11.0(1), 11.0(1a) et 11.5(1). Plus détaille à peu près identique est dans la matrice de compatibilité qui est temps réel mis à jour.

Pour démarrer avec 11.5, la matrice de compatibilité est mise à jour pour fournir des informations plus granulaires au sujet des composants de plate-forme suivant les indications de l'image :

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	• 1.0 • 1.1 • 1.2	Tomcat 7.0.64	1.0.1e	6.6	Sun JRE 1.7.0_79 • Custom Classes/SDK • Real-Time Reporting

Les administrateurs peuvent évaluer la plate-forme pour la diverse Sécurité et les buts administratifs utilisant cette caractéristique.

Si vous déployez un nouvel UCCX 11.5 ou prévoyez une mise à jour à 11.5, il est très important d'avoir les bonnes spécifications matérielles pour le virtual machine. Ce sont les paramètres de configuration ouverts de Virtualiaton Alliance (OVULES) pour l'UCCX 11.5 :

Capacité d'agent	vCPU	vRAM	vDisk
100 agents	2	10 Go	1 x 146 Go
300 agents	2	10 Go	2 x 146 Go
400 agents	4	15 Go	2 x 146 Go

Référez-vous à ces documents pour les dernières informations concernant le format ouvert de virtualisation (OVF) et la compatibilité :

Nouveaux composants pris en charge

Pour commencer par 11.5, les prises en charge des solutions UCCX quelques composants supplémentaires. Le soutien de ces composants inclut non seulement les efforts de qualification mais les améliorations à l'UCCX lui-même de permettre l'interoparability avec ces nouveaux composants.

Certains des composants principaux incluent :

Support Office365 : UCCX 11.5 peut maintenant fournir à la fonctionnalité d'email tout en fonctionnant un service de messagerie électronique de nuage sous forme d'Office365. L'écoulement d'email demeure le même que la release précédente, et une implémentation sécurisée de proxy de nouveau socket (SOCKS) dans l'UCCX active une connexion de proxy du SocialMiner au compte Office365.

En plus de ceci, l'email de finesse prend en charge également le serveur 2010 E de Microsoft Exchage, 2013 éditions E et 2016 E.

Support de Google Chorme : Versions 48 et ultérieures de Google Chrome de supports UCCX 11.5. Toutes les administratifs et pages utilisateur sont disponibles pour être utilisés avec Chrome excepté l'enregistrement d'interface utilisateur et de temps réel d'enregistrement de service de contexte.

Support de Windows 10 : UCCX 11.5 prend en charge maintenant Windows 10 comme système d'exploitation pris en charge pour des agents, des superviseurs et des administrateurs. Des détails sont fournis dans la matrice de compatibilité.

CUIC nouvel UI

La nouvelle interface utilisateur (UI) du centre d'intelligence de Cisco Unified (CUIC) disponible avec la version 11.5 est une simplification visée complètement améliorée et améliorée d'interface utilisateur considérablement et améliorer de l'expérience utilisateur. Il est très important de noter que ce nouvel UI est disponible pour des états et des tableaux de bord seulement. La table affichée, summrizes les caractéristiques qui sont disponibles sur le nouvel UI et les plus anciennes :

Type d'état	Exécution	11.5 UI	Legs UI
Grille	Vue - CRUD (créez, récupérez, mettez à jour, effacement)	√	×
	Groupement - CRUD	√	×
	Seuil - CRUD	√	×
	Exécution d'état	√	×
	Importation d'état	×	√
	Exportation d'état	×	√
Jauge et tableaux	Vue - CRUD	×	√
	Exécution d'état	√	×
	Importation d'état	×	√
	Exportation d'état	×	√

La redirection au legs UI se produit automatiquement et n'exige pas n'importe quelle intervention de l'utilisateur.

Commandes CLI de sync CUIC :

Différentes commandes de sync CUIC ont été retirées et maintenant il y a seulement une commande au sync toute la configuration à CUIC :

uccx d'utils synctocuic

~~teamname synctocuic d'équipe d'uccx d'utils~~

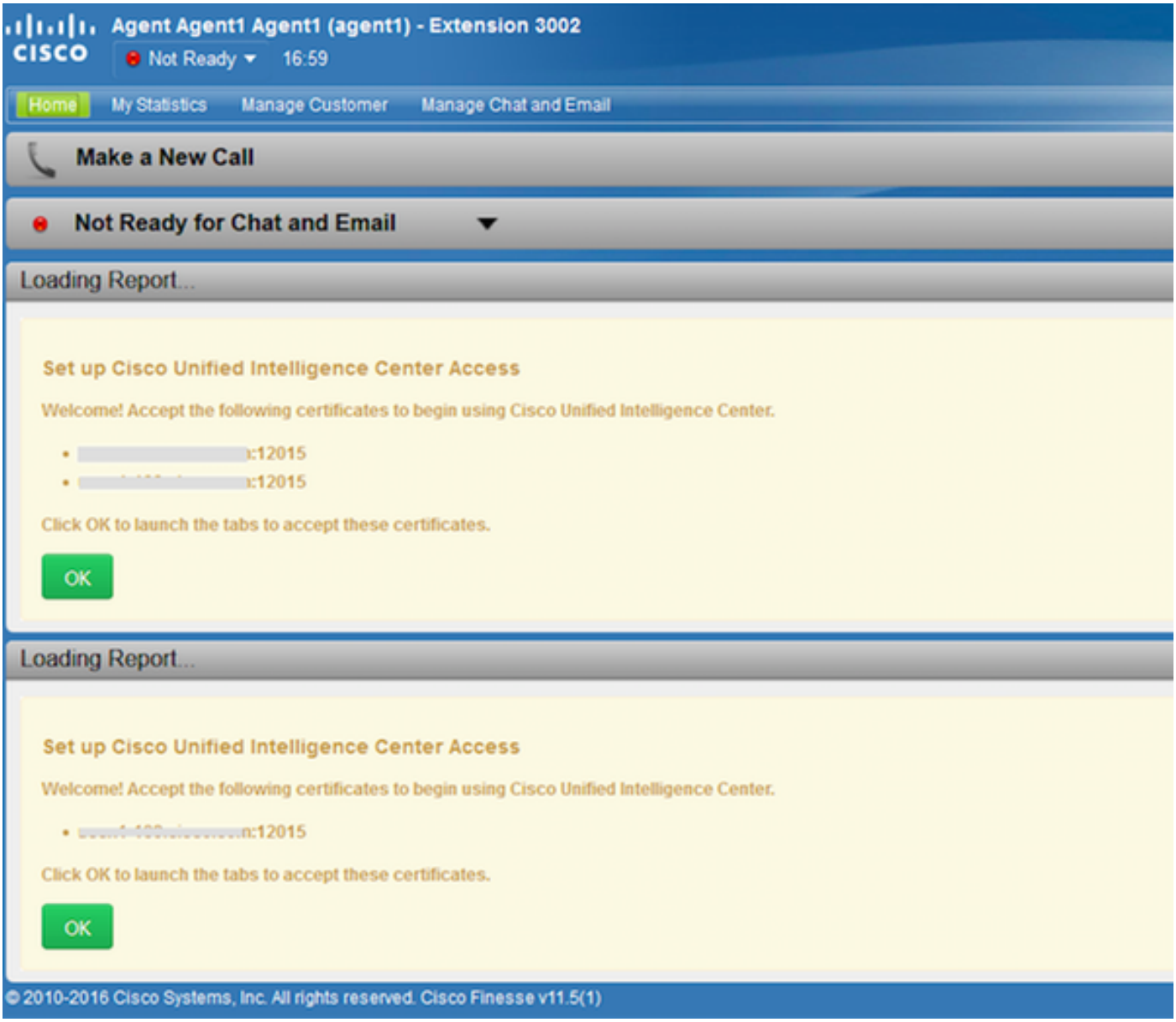
~~nom d'utilisateur synctocuic d'utilisateur d'uccx d'utils~~

~~autorisation synctocuic toute d'uccx d'utils~~

Considérations de certificat

Avec 11.5, la plate-forme a ajouté un autre Security Certificate pour permettre le support pour FEDRamp. Pour cette raison, les Agents Desktop UCCX sont présentés avec un certificat supplémentaire en accédant à des données vivantes ou d'autres instruments, même si tous les Certificats ont été reçus en 11.0.

C'est sur le port 12015 et les agents doivent être informés recevoir la même chose :



Quand vous utilisez les Certificats auto-signés, on l'exige pour remplacer le chat et les Certificats de Tomcat-ECDSA avec le CA ont signé ceux pour s'assurer que les instruments vivants de données se connectent au service de SocketIO en 11.5.



Simple connectez-vous (SSO)

Avec 11.5, UCCX est capable de simple se connecte la fonctionnalité pour ces composants :

- UCCX (Cisco Unified Contact Center Express)
- CUIC (centre d'intelligence de Cisco Unified)
- Finesse

Cette capacité permet à des agents/à superviseurs pour utiliser simple se connectent (SSO) pour que la finesse ouvre une session sur l'appareil de bureau et également à CUIC pour

l'agent/superviseur de visionnement basés signale. Il est également utile pour les administrateurs UCCX, qui remplissent un grand choix de fonctions d'administration dans le Centre de contact.

La configuration et l'implémentation de SSO implique trois phases :

- Configuration du fournisseur d'identité (IDP)
- Intégration entre UCCX et fournisseur d'identité
- Enregistrez, testez et activez la fonctionnalité SSO de la page d'Appadmin.

Pour plus d'informations sur la configuration du fournisseur et d'établir d'identité la confiance entre l'IDP et l'UCCX, référez-vous à l'article configurent le fournisseur d'identité pour SSO.

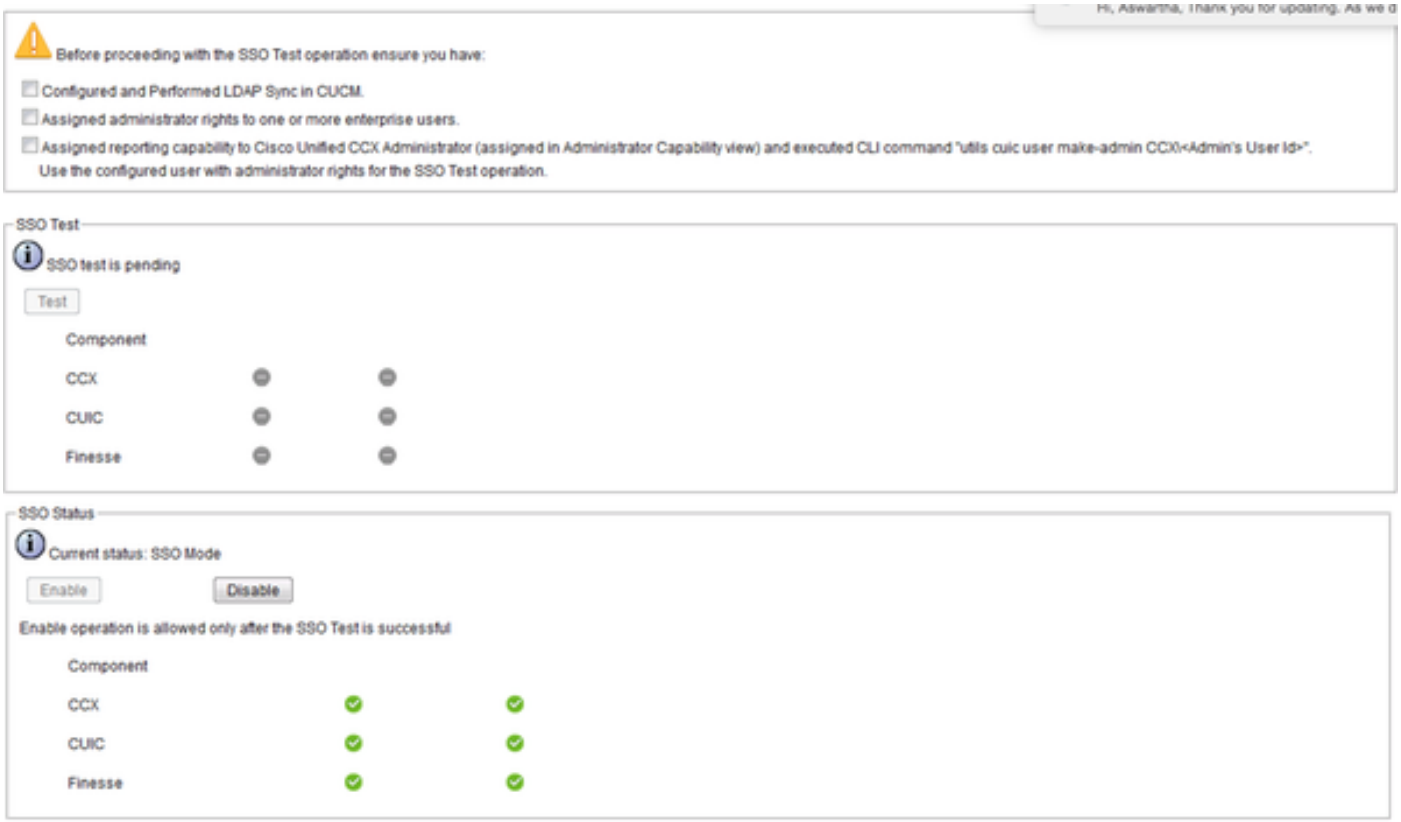
Support et limites

Fonctionnalité	Support/limites
SSO pour l'admin UCCX, le CUIC et la finesse	Oui
Gestion de SYSTÈME D'EXPLOITATION (système d'exploitation) et jeu rouleau-tambour (système de Reprise sur sinistre)	NO- des identifiants utilisateurs de forme seront utilisés
Page de gestion de finesse	Aucun soutien de SSO encore
Fournisseurs d'identité pris en charge	Versions 2.0 et 3.0 actives du servi fédération de répertoire (ADFS)
Algorithme de signature pour SAML (Langage SAML)	SHA-1 seulement
Application SSO	UCCX, CUIC et finesse en même t
Support courant d'instrument et d'instrument de MediaSense dans la finesse	SSO pris en charge par défaut
Instruments faits sur commande sur la finesse	Non

Registre, test et enable SSO

SSO circulent incluent le registeration de tous les composants, test et SSO alors d'activation. L'activation de SSO implique un message d'avertissement pour s'assurer que ceci est fait pendant la fenêtre de maintenance.





Améliorations d'utilité

UCCX 11.5 a des améliorations majeures dans ces zones :

Comportement de Basculement de finesse - Amélioré pour réduire le délai prévu de Basculement pour les clients de finesse par la réduction de messages redondants étant envoyés au noeud EN SERVICE. Ceci inclut également l'amélioration de l'approche reportée de Basculement de sorte que les demandes n'accablent pas le serveur immédiatement. Le Basculement de clients dans une envergure de 10 - 45 secondes après l'autorité d'engine change en le noeud actif.

AXL (Cisco XML administratif - Basculement de langage XML) - un Basculement plus fiable aux fournisseurs administratifs secondaires de la couche XML (AXL) pendant les questions passagères de Basculement.

Améliorations des performances de formation - A amélioré l'indexation pour améliorer la représentation aux pages RMCM (gestionnaire de contacts de gestionnaire de ressources) et réduire l'unité centrale (CPU) fait un cycle sur UCCX.

Améliorations de purge - Amélioration de purge de base de données historique (DB) sur le manuel et la purge programmée pour afficher le statut de la purge initiée.

Améliorations CUIC - Utilisation de l'utilisateur de rapport historique UCCX (utilisateur heure) pour le point d'émission de données UCCX.