



Cisco Unified Contact Center Enterprise

- [新機能, on page 1](#)
- [更新済み機能, on page 7](#)
- [特記事項, on page 14](#)
- [廃止された機能, on page 18](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 20](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 20](#)

新機能

プラットフォームの更新

このリリースの でサポートされるバイスについては、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html>の互換性マトリクスを参照してください。

ハードウェア プラットフォーム サポート

Cisco UCS C240 M5SX サーバのサポート

TRC を展開するには、Cisco Unified CCE、リリース 12.(1) が、Cisco UCS C240 M5SX サーバにインストールされていなければなりません。

仕様ベースの展開では、他のサーバもサポートされています。



Note Cisco UCS C240 M4SX 等の旧リリースのサーバプラットフォームから Cisco Unified CCE のアップグレードはサポートされています。

Cisco UCS C240 M4SX サーバ上で、以下を実行します。

- リリース 12.0(1) にアップグレードする際は、4000 エージェントを使用する展開タイプでは、16 GB RAM のハードウェアメモリを、Cisco CVP、リリース 12.0(1) がインストールされている仮想マシンをホストする Cisco UCS C240 M4SX サーバに追加します。
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) にアップグレードする必要がある場合（リリース 12.5 の場合は、すべてのアップグレードする CUCM 仮想マシンを別のサーバに移動する必要があります（オフボックス展開））。

CUCM のリリース 12.5 ソフトウェアには、以下の重大な脆弱性およびエクスポージャ（CVE）に対処するためのアップデートが含まれています。

- CVE-2017-5753 および CVE-2017-5715、まとめて *Spectre* と呼ばれます。
- CVE-2017-5754、メルtdown として知られています。

これらのアップデートにより、CUCM 12.5 システムのパフォーマンスは全体的に低下するため、パフォーマンスの低下を補うために VM に追加の CPU リソースを割り当てる必要があります。この追加のリソースは、コンタクトセンターのアプリケーションをホストする UCS サーバの TRC 要件に対応するために、CUCM VM をボックス外に移動する必要があります。

CUCM、リリース 12.5 のオフボックス展開では、4 つの vCPU および 7200 MHz の CPU 予約を手動で設定する必要があります。

Cisco Unified CCE のサーバのプラットフォームおよび展開情報の詳細は、以下の『Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション設計ガイド』を参照してください。

VM のハードウェア バージョン 11 へのアップグレード

このリリースをインストールする前に、インストールされている仮想マシン（VM）のバージョンがバージョン 11 であることを確認してください。



Note VM バージョンをバージョン 11 にアップグレードする前に VM の電源をオフにします。

CCE の展開をリリース 12.0 (1) にアップグレードする際は、仮想マシンのクライアント マニュアルに記載されている手順に従って、ESXi 6.0 アップデート 2 以降を選択して、VM の互換性をバージョン 11 にアップグレードします。VM バージョン 11 のアップグレード互換性は、ESXi 6.0 アップデート 2 以降で提供されています。

**Important**

ESXi 6.0 アップデート 2 以降 以外のオプションを選択した場合、VM バージョンがバージョン 11 にアップグレードされない場合があります。

**Note**

VM の互換性をバージョン 11 にアップグレードした後、VM の電源をオンにします。

リファレンス設計のレイアウト

以下のリファレンス設計のリファレンス設計レイアウトは、Cisco UCS C240 M5SX サーバ向けに変更が加えられています。

- 2000 エージェント
- 4000 エージェント
- 12000 エージェント

このリリースで導入されたさまざまなリファレンス設計のサポートの詳細については、[新しい導入タイプ](#), on page 3 トピックを参照してください。

新しい導入タイプ

このリリースには、新しい展開タイプが含まれており、Contact Center Enterprise ソリューションのスケールが向上しています。

- 24000 エージェントをサポートする Unified CCE ソリューション導入タイプ。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-implementation-design-guides-list.html> の『Cisco Unified Contact Center Enterprise のソリューション設計ガイド』、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『』、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-implementation-design-guides-list.html> の『』を参照してください。

セキュアな接続

CCE ソリューションは、社内外の悪用の影響を受けやすい個人の身元情報 (PII) 等、顧客の機密情報を管理します。CCE ソリューションでは、PII のセキュリティを 2 つの方法で保証します。まず、ソリューションに作成された内部ログに PII を保存しないことで、PII を伝送するトランスポート チャネルをセキュリティで保護することにより、この外部の脅威から保護します。

このリリースは、PII を伝送するトランスポート チャネルのエンドツーエンドのセキュリティを提供します。

このリリースでは、以下の場合にセキュリティで保護された接続を有効にすることができます。

- **セルフサービス コミュニケーション:** CVP および VRU PG で、セキュアな接続を有効にします。
- **送信オプション:** CTI サーバ、ダイヤラ および メディア ルーティング PG のセキュアな接続を有効にします。
- **エージェント デスクトップ コミュニケーション:** 必要に応じて、CTI サーバおよび Cisco Finesse サーバ、または CTI OS での混在モードの接続を有効にします。
- **サードパーティとの統合:** アプリケーションゲートウェイサーバとクライアントとのセキュアな接続を有効にします。
- **複数チャネル通信:** 以下の間のセキュアな接続を有効にします。
 - ECE (サーバ) と MR PG (クライアント)
 - CTI サーバと ECE (クライアント)

証明書の管理およびモニタリング

このリリースでは、セキュア接続を確立するために必要なセキュリティ証明書を管理する *Cisco certutil* という新しいユーティリティが提供されています。

このリリースには、SSL および TLS ベースの証明書およびキーを監視する *Unified CCE Certificate Monitor* と呼ばれる新しいサービスも含まれています。このサービスにより、システム管理者は、実行中の Unified CCE サービスを中断せずに、システムに有効なセキュリティ証明書をインストールすることができます。上記証明書の有効性および有効期限について、イベントビューアーを使用してシステム管理者に警告します。

詳細については、以下のガイドを参照してください。

- 証明書モニタリング サービスの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の「*Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* サービスアビリティ ベスト プラクティス ガイド」を参照してください。
- 導入されたソリューションの『ソリューション設計ガイド』を参照してください。
- <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の「*Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* セキュリティガイド」。

デフォルトのドメイン名

このリリースには、Configuration Manager の [システム情報] ダイアログに新しいオプション [デフォルト ドメイン名] が含まれています。このオプションを使用すると、非 SSO 環境でユーザ名に追加するデフォルトのドメイン名を選択できます。ユーザ名が UPN (または SAM アカウント) フォーマットでない場合、必要に応じて、ユニファイド CCE はこのグローバルドメイン名をユーザ名に付加します。

非 SSO ソリューションでは、ユニファイド CCE ではユーザ名を UPN 形式にする必要はありません。ただし、複数の PG での管理者のサインインなどのアクティビティでは、UPN 形式のユーザ名でサインインする必要がある場合があります。

非 SSO ソリューションは、必要なドメイン名を追加してリリース 11.5 または 11.6 のユーザ名に追加される必要がありました。これらのソリューションでは、**デフォルトのドメイン名**を設定してから、**一括エディタ**ツールを使用してユーザ名からドメイン名を削除できるようになりました。詳細な手順については、*Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* コンフィギュレーションガイドを参照してください。

連絡先ディレクターが3つ統一 CCE ターゲットへのサポート

このリリースでは、Contact Director のリファレンス設計でサポートされているユニファイド CCE ターゲットの数が 2~3 に増加しています。Contact Director は最大 3 つのターゲットのユニファイド CCE インスタンスで最大 24000 のエージェントを処理できます。

拡張コールコンテキスト ペイロード

この機能により、拡張コールコンテキスト (ECC) 変数の柔軟性が拡張されます。ECC ペイロードは、最大サイズが 2000 バイトである定義された ECC 変数のセットです。CTI クライアントへの ECC ペイロードには、CTI メッセージに含まれる ECC 変数名に追加の 500 バイトが含まれていません。

以前のリリースでは、システム全体で 2000 バイトの ECC 変数しか定義できませんでした。このリリースでは、必要に応じて、ECC 変数はいくつでも定義することができます。特定の操作に必要な情報で ECC ペイロードを作成できます。特定の ECC 変数を複数の ECC ペイロードに含めることができます。特定の ECC ペイロード内の特定の ECC 変数は、そのメンバーと呼ばれます。

同じコールフローで複数の ECC ペイロードを使用することはできますが、一定の時点で有効範囲を持つ ECC ペイロードは 1 つのみとなります。インターフェイスによる ECC ペイロードのサポートの詳細については、*Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* コンフィギュレーションガイドを参照してください。

デフォルトの ECC ペイロード

このソリューションには、下位互換性のために「デフォルト」名を持つ ECC ペイロードが含まれています。ソリューションがより多くの ECC 変数スペースを必要としない場合は、デフォルトのペイロードのみが必要となります。このソリューションは、上書きされない限り、デフォルトのペイロードを使用します。

ソリューションがデフォルトのペイロードのみを保持している場合、ソリューションは、2000 バイトの制限に達するまで、新しい ECC 変数をすべてデフォルトのペイロードに自動的に追加します。

**Note**

デフォルトのペイロードは削除できませんが、メンバーを変更することはできます。

新規インストールでは、デフォルトのペイロードに、定義済みのシステム ECC 変数が含まれません。リリース12.0にアップグレードすると、スクリプトによって既存の ECC 変数がデフォルトのペイロードに追加されます。



Important

アップグレード中に、システムが最初に既存の ECC 変数をデフォルトのペイロードに移行する場合、CTI メッセージサイズの制限は確認されません。メンバー名が、CTI クライアントに対して ECC ペイロードに割り当てられている追加の 500 バイトを超える場合があります。デフォルトのペイロードが制限を超過していないことは、**拡張コール変数ペイロード一覧** ツール内の **CTI メッセージのサイズ** カウンターを手動で確認します。デフォルトのペイロードが制限を超える場合は、制限に合わせて変更します。

このような ECC ペイロードをクライアント要求で使用すると、その要求は CTI サーバによって拒否されます。このような ECC ペイロードの OPC メッセージの場合、CTI サーバは ECC データなしでメッセージを送信します。この場合、「CTI サーバは、オーバーフロー状態になったために ECC 変数を転送できませんでした」というイベントがログに記録されます。



Note

ECC ペイロード機能は、非リファレンス設計では使用できません。

詳細については、次のマニュアルを参照してください。

- *Cisco Unified Contact Center Enterprise* ソリューション設計ガイド
- *Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* スクリプティングおよびメディア ルーティング ガイド
- *Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* コンフィギュレーション ガイド
- リスト ツールのオンライン ヘルプ
- スクリプト エディタのオンライン ヘルプ

ECC ペイロード API

ECC ペイロード機能には API が含まれています。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-programming-reference-guides-list.html> の *Cisco Unified Contact Center Enterprise* 開発者リファレンス ガイドを参照してください。

業務時間

業務時間機能を使用すると、通常の勤務時間と追加の勤務時間のスケジュールを作成して、休日または緊急事態に対応してコンタクトセンターを閉鎖することができます。設定された業務時間スケジュール、休日、緊急時の閉鎖、あるいは追加の業務時間に基づいて、各連絡先を特定のサ

ポートチームに転送するメカニズムが提供されています。さまざまなシナリオに対応するさまざまなコンタクトセンターチーム向けに業務時間のスケジュールを作成することができます。

この機能は、同じチームに複数の業務時間スケジュールを作成および適用するのに役立ちます。一方、同じ業務時間スケジュールを複数のサポートチームに適用することもできます。顧客がコンタクトセンターに連絡する場合、コンタクトセンターによる対応はサポートチームの状態に基づいています。この状態は、チームに対して設定された業務時間を使用して評価されます。

この機能は、次の目的で使用します。

- コンタクトセンターチームのデフォルトの運用時間（就業時間）を曜日ごとに設定する。このオプションは、週 7 日 24 時間体制のサポートチームには適用されません。
- 特売日や祝日などの特別な日に対して、コンタクトセンターチームの特例時間を設定する。
- 自然災害などの緊急時にコンタクトセンターを強制的にクローズする。
- 特売日などの特定のビジネス要件に対応するために、祝日や休業日にコンタクトセンターを強制的にオープンする。
- ビジネス時間のステータスに基づいて、顧客への通知を作成して展開する。

ビジネス時間の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise 機能ガイド』を参照してください。

PCM (G: 711) A-law サポート

このリリースでは、パルス符号変調（PCM）A-law エンコーディングが SIP ダイヤラに追加されています。

SIP ダイヤラは G: 711 エンコード法、A-law および μ -law 両者をサポートするようになりました。[アウトバウンド（sip ダイヤラ）（SIP dialers for Outbound）] オプションでは、SIP ダイヤラと SIP サービスプロバイダー間の最初のネゴシエーション用に、キューブの DSP トランスコーダリソースは必要ありません。CUBE は、SIP ダイヤラと SIP サービスプロバイダー間でエンコーディングを自動でネゴシエートします。

エンコーディングの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html> の Unified Contact Center Enterprise アウトバウンド オプションガイドを参照してください。

更新済み機能

NPA NXX データベースの更新

Unified CCE リリース 12.0(1) には、2018 年 10 月 3 日にリリースされた北米地域のプレフィックスデータに基づく北米のローカル エクスチェンジ (NPA NXX) データベースの更新バージョンが含まれています。システムをアップグレードして、発信コール用の北米ダイヤリングプランを使用

している場合は、このアップデートの地域プレフィックス更新ツール（RPUT）を実行します。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html> の『*Unified Contact Center Enterprise* 向けアウトバウンド オプション ガイド』を参照してください。

設定の制限値の変更

更新されたすべての設定制限については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-implementation-design-guides-list.html> の『*Cisco Unified Contact Center Enterprise* のソリューション設計ガイド』、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『』、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-implementation-design-guides-list.html> の『』を参照してください。

必要なシステム CLI アップデート

このリリースには、System CLI の変更が含まれています。シスコのインストーラは、すべてのシスコの VM 上の System CLI を更新します。

ただし、System CLI をコピーして、外部マシンで実行することは可能です。旧バージョンの System CLI では、Unified CCE 12.0 の監視用には正常に機能しません。旧バージョンの System CLI は、外部マシンのバージョンとリリース 12.0 のバージョンに置き換えられます。

CTI OS のプラットフォームの更新

Visual Studio 2015 の再頒布

このリリースには、サーバ側および Microsoft Windows 10 クライアントでの Visual Studio 2015 の再配布が含まれています。

ソフトウェア アップデート

CTI OS プラットフォームが次のように更新されました。

ソフトウェア	バージョン
.NET Framework	4.7.1
JAVA JRE	1.8 アップデート 161



Note

CTI OS クライアントおよびサーバの Microsoft Windows プラットフォームの詳細については、次の『*Contact Center Enterprise* 互換性マトリクス, リリース 12.0 (1)』を参照してください。
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html>

統合デジタル マルチ タスキング

このリリースでは、割り込み可能なメディアルーティングドメイン (MRDs) ECEをサポートする CCE ルーティングが強化されています。新しい機能により、エージェントは次のことを実行できます。

- **[タスクの選択 (Pick tasks)]**: ユニファイド CCE キューまたは外部アプリケーションのキューから特定のタスクの取得。
- **[プルタスク (Pull tasks)]**: キューの順序に基づいて、ユニファイド CCE キューまたは外部アプリケーションのキューから次の n 個のタスクの取得。
- **[タスクの転送 (transfer tasks)]**: 特定のタスクを別のエージェントまたはキューとの間で転送。



Important

この機能を使用するには、コールフロー内のすべてのコンポーネントがリリース 12.0 (1) である必要があります。

選択とプルの統合

エージェントは、使用可能な電子メールタスクから電子メールタスクを選択できます。エージェントは、キュー内の使用可能な電子メールタスクから電子メールタスクをプルすることもできます。ピックまたはプルアクティビティは、次の場合でも実行できます。

- エージェントが音声コールで忙しい状態です。
- エージェントが電子メールの最大タスク制限に達し、エージェントが音声コールまたはチャットアクティビティを処理しています。
- コールは、ピックまたはプル要求で使用できないキューにキューイングされます。

これらの機能拡張は、Cisco Finesse リリース 12.0 (1) の ECE ガジェットで使用できます。

ECE タスクの転送

ECE タスクの転送管理は以下の通りです。

- エージェントに転送された ECE タスクまたはキューに戻るタスクは、*Agent_Skill_Group_Interval* および *Skill_Group_Interval* 履歴テーブル内の転送の統計 (転送イン/転送アウト/TransferInCallsTime) としてカウントされます。
- ECE のタスクがエージェントに転送されるか、またはキューに戻された場合、周辺機器の通話を転送先 (4) に分類したターミネーション *Call DETAIL (TCD)* レコードが生成されます。

Active Directory およびサービス アカウント マネージャの機能拡張

Microsoft Active Directory から CCE 認証を分離する

Unified CCE は、認証と認可機能を分離します。リリース 12.0(1) まで、Unified CCE は Microsoft Active Directory セキュリティグループを使用して、セットアップ タスクと設定タスクを実行するためのユーザ アクセス権を制御します。Unified CCE ソリューションの管理には、承認のために Microsoft AD の書き込み権限が必要です。

認証と認可を分離すると、Microsoft AD を使用して、Unified CCE コンポーネントの許可を管理する必要がなくなります。ユーザ権限は、ローカルマシンのローカルユーザグループへのメンバーシップによって提供されます。Microsoft AD は認証にのみ使用されます。

このリリースでは、Microsoft AD からの承認を分離する次の拡張機能が導入されています。

- **Websetup** は、ロガー、代理店および HDS サービスのサービス アカウントを作成するのに使用されなくなりました。管理者は、セットアップの前にサービス アカウント ドメイン ユーザを作成できます。Websetup は、既存のドメイン ユーザに対してサービス アクセスを許可し、確認します。
- セットアップユーザは、セットアップユーティリティを実行するためにローカル管理者権限だけを必要とします。AD の ICM_Setup セキュリティ グループは廃止されています。
- **Configuration Manager** や **Script Editor** などのユニファイド CCE 設定ツールを実行するために、設定ユーザはローカル管理者権限を必要とせず、AD の ICM_Config セキュリティグループに割り当てる必要はありません。ただし、必要に応じて古い設定セキュリティグループを引き続き使用できます。セキュリティグループを使用するこの動作は、**Adsecuritygroupupdate** レジストリ キーによって管理されます。
- コンポーネント間で一貫したインスタンスの命名を可能にするために、ICM OU 構造は AD でも必要です。
- アップグレードプロセスの一環として、AD からユニファイド CCE ローカル設定テーブルへのユーザ ロールの 1 回限りの移行があります。「ユーザ ロールの更新ツール」の項を参照してください。

ADSecurityGroupUpdate レジストリ キー

このレジストリキーは、インスタンスの組織単位 (OU) の下で、ドメイン内の設定および設定セキュリティグループの更新を許可または拒否します。デフォルトでは、リリース 12.0(1) へのアップグレードでは、このキーがオフ (0) に設定されます。これにより、更新が拒否されます。

レジストリ キーの詳細については、Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション設計ガイドの「ソリューションセキュリティ」の章の「Active Directory から CCE 認証を分離する」セクションを参照してください。

サービス アカウント マネージャのユーザヘルス

リリース 12.0(1) へのアップグレード後、サービス アカウント マネージャは、UcceService ローカル グループ内のユーザをチェックします。ユーザがローカル セキュリティ グループに存在しない場合、サービス アカウント マネージャはステータスを「異常」として表示します。正常でないサービス アカウントを選択し、[修正グループメンバーシップを修正する (Fix Group Membership)] ボタンをクリックして、サービス アカウント マネージャ (SAM) ツールまたは Websetup で、ステータスを正常にするか、新しいドメイン ユーザを入力します。

詳細については、Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション設計ガイドの「ソリューション セキュリティ」の章の「Active Directory から CCE 認証を分離する」セクションを参照してください。

ユーザ ロール更新ツール

Active Directory ベースの許可拡張機能では、Microsoft AD からデータベースにユーザ認可ロールを移行するためにツールを使用する必要があります。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-guides-list.html>にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide』を参照してください。

データベーススキーマの変更

Unified CCE データベーススキーマの変更

リリース 12.0(1) では、メインデータベースのデータベーススキーマにいくつかの変更が加えられています。このリリースでは、次の新しいテーブルが追加されます。

- Business_Hours
- Business_Hours_Real_Time
- Business_Hours_Reason
- ECC_Payload
- ECC_Payload_Member
- Location
- Location_Member
- Peripheral_Set
- Peripheral_Set_Controller
- Peripheral_Set_Host
- Routing_Pattern
- SIP_Server_Group
- SIP_Server_Group_Elements

- Special_Day_Schedule
- Time_Zone_Location
- Week_Day_Schedule

このリリースでは、次のテーブルに新しいフィールドが追加されました。

テーブル	変更
Dialed_Number	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • PCSPattern • RingtoneName
Machine_Service	OutOfSyncTimestamp フィールドが追加されました。
Application_Gateway	暗号化フィールドに TLS オプションが追加されました。
Agent_Interval	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • PickRequests • PullRequests • PickErrors • PullErrors
Call_Type_Interval	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • PickRequests • PullRequests • PickErrors • PullErrors
Reason Code	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • 理由タイプ • IsGlobal
Campaign	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • StartDate • EndDate • TZDisplayName

テーブル	変更
Router_Queue_Interval	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • RedirectNoAnsCalls • 処理コール数 • PickRequests • PullRequests • PickErrors • PullErrors • FutureUseInt1 • FutureUseInt2
Call_Type_SG_Interva	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • PickRequests • PullRequests • PickErrors • PullErrors
Dialer_Interval	新しいフィールドとして FutureUseInt3 が追加されました。
Dialer_Real_Time	新しいフィールドとして FutureUseInt3 が追加されました。
System_Capacity_Real	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • FutureUseInt1 • FutureUseInt2

このリリースでは、次のテーブルに対するデータ型の変更が含まれています。

テーブル	変更
Machine_Host	MachineName のデータ型が NULL に変更されました。

特記事項

リリース 12.0 (1) のインストール

プラットフォームの更新



Note

リリース 12.0 (1) をインストールするときに、Microsoft Windows 更新が並行して実行されていないことを確認します。

Cisco ユニファイド CCE リリース 12.0 (1) へのインストールまたはアップグレード

Cisco ユニファイド CCE リリース 12.0 (1) をインストールまたはアップグレードする場合は、次の考慮事項が適用されます。

- インストーラーをリモートで実行しないでください。インストーラ ISO ファイルをローカルマシンにのみマウントします。
- 以前の ICM-CCE-CCHInstaller と呼ばれていたインストーラは、ICM CCE インストーラとして名前が変更されています。このインストーラは完全なインストーラです。以前にインストールされていたリリースへのロールバックはサポートされていません。復元ポイントとして使用する仮想マシン (VMs) をバックアップします。
- アップグレードを実行するために最低限必要なディスクスペースは 2175 MB です。
- ライブ データ サーバなどの Cisco VOS ベースのサーバをアップグレードする前に、VM の電源をオンにします。VM の電源をオンにする前に、VM の電源がオンになっているときに VM ツールをチェックしてアップグレードするように VM が設定されていることを確認します。
VMWare ツール アップグレードの詳細については、VMware のドキュメントを参照してください。
- CUCM リリース 12.5 にインストールまたはアップグレードする場合は、*Cisco Unified Contact Center Enterprise* インストールおよびアップグレードガイドに記載されている手順を使用して JTAPI をインストールします。

CUCM バージョンとの JTAPI の互換性の詳細については、<https://d1nmyq4gcgsfi5.cloudfront.net/site/jtapi/documents/jtapi-ucm-compatibility-matrix/>にある『*JTAPI CUCM Compatibility Matrix*』を参照してください。

**Note**

12.0 (1) ベース インストーラを使用してリリース 12.0 (1) をインストールする場合は、Microsoft Windows セッションなどの他のすべての既存のアプリケーションが閉じられていることを確認します。インストールまたはアップグレードプロセスによって更新が必要になる可能性があるアプリケーション (誤ってオープンまたはアクティブのままになっている場合) は、インストールまたはアップグレードプロセスがスムーズに実行されない可能性があります。インストーラ ログには、アップグレード中にロックされたファイルの詳細が表示されます。

インストールまたはアップグレード中に発生する問題を解決するには、すべてのアプリケーションを閉じ、12.0 (1) ベース インストーラを再実行します。

Cisco ユニファイド CCE リリース 12.0 (1) のインストールまたはアップグレードの詳細については、*Cisco Unified Contact Center Enterprise* インストールおよびアップグレードガイドを参照してください。

Unified CCE リリース 12.0(1) のアンインストール

ICM CCE インストーラ ISO を使用したリリース 12.0 のアンインストールはサポートされていません。

リリース 12.0 (1) のアップグレード以前に存在していたバージョンに戻す必要がある場合は、リリース 12.0 (1) にアップグレードする前に、次のいずれかを実行します。

1. アップグレードの前に、仮想マシンのスナップショットを電源オフ状態で実行します。
2. アップグレードの前に仮想マシンをクローンします。

パフォーマンスの問題を回避するために、アップグレードが正常に完了した後で、これらのスナップショットまたはクローンを削除します。

Administration Client や Internet Script Editor (ISE) などの他のパッケージのアンインストールと再インストールがサポートされています。

スクリプト エディタの変更により、既存のスクリプト モニタが無効になる

このリリースでは、統合デジタル マルチタスキングや ECC ペイロードなどのいくつかの新機能が、スクリプト エディタ内の既存の複数のノードに追加されています。これらの新しいモニタでは、既存のスクリプトが単一のスクリプト内の 900 モニタの制限を超える可能性があります。

スクリプトがこの制限を超えると、リアルタイム モニタの一部が動作しなくなります。この場合、ルータのログとイベント レポートに、スクリプトがモニタの制限値を超えていることを示すメッセージが定期的な表示されます。この制限を超えるスクリプトを編集すると、スクリプトを保存しようとする際に警告が表示されます。

会議コールからのコール参加者のドロップ

このリリースでは、以下の注意事項が解決されています。

- CSCvb42182
- CSCvb52840
- CSCve48564

この解決策により、会議通話の参加者を、Unified CCE ソリューションおよびコンポーネントの発信者情報とガジェットのステータスの更新を含む適切なログおよびイベントを削除することができます。

コールが CVP のキューに登録され、エージェントにリダイレクトされると、会議コールの参加者が削除される可能性があります。コールが CVP からエージェントにリダイレクトされるシナリオでは、以下の追加のイベントメッセージが CTI サーバから CTI クライアントに送信されます。

- CVP から解放された接続デバイスに対して、原因コード 28 (CEC_REDIRECTED) の CALL_CONNECTION_CLEARED_EVENT が発生します。
- 新しい接続がコールに追加されると、原因コード 50 (CEC_CALL_PARTY_UPDATE_IND) の CALL_ESTABLISHED_EVENT が発生します。

親/子の展開では、この機能はデフォルトで無効になっています。この機能を有効にするには、親と子の両方の展開をリリース 12.0 にアップグレードする必要があります。親/子の展開でこの機能を有効にする方法については、*Cisco Contact Center Gateway Cisco Unified ICME/CCE* 向けゲートウェイ導入ガイドを参照してください。

サポートされるログイン形式

ログイン形式については、以下のユーザの属性を使用して説明します。

ユーザの詳細	
ユーザ名	John.Kim
ドメイン FQDN	cce.local
ユーザの SAM 名	C012345
DC の NetBios	CSS
使用可能な代替サフィックス	cce.com

以下の表は、Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise 向けの Unified CCE 管理および Web セットアップでサポートされるログイン形式を示しています。

S. No.	ログイン形式	Unified CCE 管理でサポート	Unified CCE Websetup でサポート
1	UPN 形式のログインです。この際、UPN は [ユーザ名@DomainFQDN] で UPN が作成されています。 例: john.kim@cce.local	はい	はい
2	UPN 形式のログインです。この際、UPN は [ユーザ名@ALTSuffix] で UPN が作成されています。 例: john.kim@cce.com	はい	はい
3	UPN 形式でログインしますが、[SAM@DomainFQDN] を使用します。 例: C012345@cce.local	はい	はい
4	UPN 形式でログインしますが、[SAM@NetBIOS] を使用してログインします。 例: C012345@CSS	いいえ	はい
5	NetBIOS 形式の NetBIOS\SAM でログインします。 例: CSS\C012345	いいえ	はい
6	SAM 名だけでログインします。 例: C1012345	いいえ	はい



Note SAM@AlteateSuffix を使用したログインはサポートされていません。

その他の重要な考慮事項

管理クライアント ツールの表示

Configuration Manager の一部のツールが正しく表示されない場合があります。Microsoft Windows 10 クライアントでは、設定のアプリケーションの拡張性を修正する適切な設定をオンにします。

ぼやけて見えるアプリケーションのスケールリングを修正する方法の詳細については、クライアント OS のマニュアルを参照してください。

アウトバウンドオプション HA レプリケーション

このリリースでは、Microsoft のガイドラインに基づいてレプリケーションのパフォーマンスを向上させるために、名前付きパイプから TCP/IP へのアウトバウンド オプション 高可用性のレプリケーションプロトコルを変更します。

Microsoft SQL レプリケーションはベストエフォート技術であるため、導入とダイヤリングの使用例に応じて、アウトバウンドキャンペーンのレプリケーション遅延が大きくなる可能性があります。ウォームスタンバイのキャンペーンマネージャは、レプリケーションなしで有効にすることができます。

レプリケーションプロトコルの詳細については、Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション設計ガイドを参照してください。

廃止された機能

廃止された機能は完全にサポートされています。ただし、廃止される機能についての追加の開発はありません。これらの機能は、将来のリリースで削除される予定になっている場合があります。割り当てられた交換機能に移行するように計画します。新しい展開を実装する場合は、廃止機能ではなく、交換技術を使用してください。

例外またはその他の修飾子の詳細については、該当するメモを参照してください。

廃止された機能	リリースで発表	替わり	注
Cisco MediaSense	12.0(1)	なし	<p>Cisco MediaSense は、リリース 12.0 (1) 以降は、Contact Center Enterprise ソリューションではサポートされていません。</p> <p>Cisco MediaSense は、Release 11.6 (x) 等のそれ以前のリリースでのみサポートされています。</p>

廃止された機能	リリース で発表	替わり	注
コンテキスト サービス	12.0(1)	なし	<p>Cisco Context Service のサポートは継続して提供され、必要に応じて重要なバグ修正が提供されます。</p> <p>クラウドベースの新しく改善されたカスタマージャーニーを開発して、Cisco Context Service と置き換える予定です。この機能は、Customer Journey Platform、Unified CCX、Unified CCE、Packaged CCE、コンタクトセンター向け HCS など、すべての Cisco コンタクトセンター ソリューションで共通となります。詳細については、公開されたロードマップを参照するか、Cisco までお問い合わせください。</p> <p>Note 新しいカスタマージャーニーが可能になるまでの間、既存の Cisco Context Service のユーザは、この機能を継続して使用することができます。</p>
整合性チェック ツール	12.0(1)	なし	なし
外部スクリプトの検証	12.0(1)	なし	なし
トランスレーションルートウィザード	12.0(1)	なし	なし
Symposium ACD	12.0(1)	なし	なし
MIB オブジェクト <ul style="list-style-type: none"> • cccaDistAwWebViewEnabled • cccaDistAwWebViewServerName • cccaSupportToolsURL • cccaDialerCallAttemptsPerSec 	11.6(1)	なし	なし

廃止された機能	リリース で発表	替わり	注
SHA-1 証明書	11.5(1)	SHA-256	STIG コンプライアンスの詳細については、 https://communities.cisco.com/docs/DOC-64548 を参照してください。
汎用 PG	11.5(1)	エージェント PG と VRU PG	なし
ECSPIM	11.5(1)	TAESPIM	Avaya SEI/CVLAN プロトコルが ベンダーによって廃止されまし た。
"Sprawler" 展開	10.0(1)	Packaged CCEE 展開	"Sprawler" は、1つのボックスに 管理 & データサーバを持つ Progger です。これはラボでの展 開に使用されました。

削除され、サポートされない機能

以下の機能は提供されなくなりました。

機能	リリース から有効	替わり	
Citrix OS を Citrix 環境に展開します。	12.0(1)	なし	
Windows 7は、CCE ソリューションの管 理クライアント向けクライアントOSと してサポートされています。 Windows 7 向けの Microsoft の製品ライ フサイクルマイルストーンに基づき、 サポートは削除されます。	12.0(1)	Microsoft Windows 10.	

サードパーティ ソフトウェアへの影響

サードパーティソフトウェアに関する情報については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html>にある Unified CCE 互換性に関する情報を参照してください。