



## Cisco ビジネス チャットおよび E メール

---

- [新機能, on page 1](#)
- [更新済み機能, on page 3](#)
- [特記事項, on page 8](#)
- [廃止された機能, on page 8](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 9](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 9](#)

### 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。

#### コンテンツをマスキングするためのユーティリティ



**Note** ECE 12.0(1) でこの機能強化を有効にするには、ECE 12.0(1) ES1 パッチまたは最新の ECE ES パッチをインストールします。

チャットおよび電子メールアクティビティの新しいユーティリティ マスク格納ファイルは、[ツール (Tools)] コンソールで使用できます。これは、完了したチャットの格納ファイルと開封済みの電子メールの両方をマスキングするためです。このユーティリティは、[ツールの表示 (View Tools)] コンソール アクションを使用して部署ユーザが実行できます。

## 安全な MR PG および CTI インターフェイス

セキュアな接続では、こういった接続を通過する個人を特定することが可能なすべての情報が CCE ソリューションでも安全であることが保証されます。ECE の以下の接続がセキュア保護可能です。

- 外部エージェント割り当てサービス (EAAS) と MRPG インターフェイスの間の接続。
- 外部エージェント メッセージ サービス (EAMS) と CTI インターフェイス間の接続。

この ECE リリースでは、管理者が以下の操作を実行できるようにするための検証ツールがインターフェイスに追加されています。

- セキュアな接続を有効にします。
- セキュアな接続を無効にします。
- セキュアな接続をテストします。

## PCCE 向け ECE 管理者ガジェット

このリリースでは、PCCE 管理コンソールに ECE 管理者ガジェットが追加されています。

このガジェットは、ECE 管理者が複数の互換機能および互換性を備え、PCCE Web 管理者インターフェイスを使用してアクセスできるようにするための高速かつ簡易なインターフェイスを提供します。このインターフェイスは、複数の管理コンソールにアクセスする必要なしで、インストール後の管理タスクを実行するのに便利な単一の場所を提供します。

## スキルベースの可用性

このリリースでは、アクティビティのエージェントの可用性を決定する方法が拡張されています。

拡張方式は、メディアルーティングドメインに基づいて可用性を決定するのではなく、スキルグループあるいはプレジジョンキューに基づいてエージェントの可用性を決定します。これにより、顧客の要求を処理できる見込みのあるエージェントと顧客のペアリングが効率的に行われるため、顧客満足度を向上させます。

## スーパーバイザアカウントの統合

このリリースでは、CCE から ECE へのスーパーバイザ ユーザアカウントのインポートおよび統合がサポートされています。

CCE から ECE にインポートされたスーパーバイザには、ECE スーパーバイザの役割が自動的に割り当てられます。

## スーパーバイザ向けチャット モニタリング

このリリースでは、ECE 内のスーパーバイザのためのチャット モニタリング機能が追加されています。

チャットのモニタリング機能を使用すると、管理者はエージェントのチャット処理作業を確認することができます。スーパーバイザは、各エージェントを個別にモニタリングすることができます。あるいは、選択したキューと、そのキューを使用するチャットをモニタリングすることができます。また、進行中のチャットセッションに参加して、エージェントにガイダンスを提供したり、顧客サポートを提供することも可能です。

## 電子メールの添付ファイルの消去

以下を実現するには、データベース ストレージを管理および縮小する必要があります。

- データ ストレージのコスト削減。
- アプリケーション パフォーマンスの向上。
- 古いデータの処理に関連するリスクの軽減。

このリリースでは、データベースの使用量が増加する電子メールの添付ファイルを管理するために、ページ機能が追加されています。この機能は、データベース ストレージのより適切な管理および削減を実現する上での 1 つのステップとなります。

## 更新済み機能

### 更新された JDK



**Note** ECE 12.0(1) でこの機能強化を有効にするには、ECE 12.0(1) ES1 パッチまたは最新の ECE ES パッチをインストールします。

次のバージョンが現在サポートされています。Updater は自動的に新しいバージョンをインストールします。

- JDK バージョン 11 を開きます (Oracle JDK (1.8.0)を置き換えます)
- Eclipse JETTY 9.4.14
- Apache ActiveMQ 5.15.6

## グループチャットの改善:



**Note** ECE 12.0(1) でこの機能強化を有効にするには、ECE 12.0(1) ES1 パッチまたは最新の ECE ES パッチをインストールします。

エージェントは、チャットの進行中に顧客を認証できるようになりました。この機能を使用するには、シングルサインオンを開始した SP をチャットに対して有効にする必要があります。エージェントが顧客認証を要求できるチャット返信エリアに新しいボタンが追加されます。エージェントの受信トレイで認証済みチャットを示すために、新しいアイコンが使用されます。

新しい部門レベル設定のチャット-日次サービスレベルのタイムゾーンを使用して、監視モニタの日次サービス レベルのタイムゾーンを定義できます。設定のデフォルト値は UTC です。

## エージェント ガジェット



**Note** ECE 12.0(1) でこの機能強化を有効にするには、ECE 12.0(1) ES1 パッチまたは最新の ECE ES パッチをインストールします。

### エージェントの効率性の改善

- エージェントは、[転送 (Transfer)] ウィンドウからアクティビティにメモを追加できるようになりました。転送メモは、アクティビティの選択時に受信側のエージェントにポップアップ通知として表示されます。
- このシステムでは、エージェントがすべてのケースの詳細を印刷できるようになりました。[印刷使用例 (Print Case)] ボタンは、[情報 (Information)] エリアの [使用例の詳細 (Case Details)] セクションで使用できます。

### 検索の改善

- 電子メールアドレス、顧客名、件名および電子メールのコンテンツ検索の制限で、\$ & \* ^ % \_ # ~ ! | + - などの特殊文字は含められるように緩和されています。
- 検索結果は、作成日、顧客名、電子メールアドレス、件名、割り当て先、アクティビティステータス、アクティビティのサブステータス、キュー名および部署名でソートできるようになりました。
- 部分テキスト検索の改善が行われました。たとえば、アクティビティの件名またはコンテンツに「オーダーの返し方」と表示されている場合は、[オーダーを返す (return my order)] を検索すると検索結果にそのアクティビティが返されます。

### マイ検索フォルダ

エージェントは、ケースとアクティビティの検索フォルダを作成できるようになりました。フォルダを作成して、アクティビティとケースに対して頻繁に使用する検索条件のクイック リファレンスを保存することができます。

## ECE REST API の機能拡張と更新



**Note** ECE 12.0(1) でこの機能強化を有効にするには、ECE 12.0(1) ES1 パッチまたは最新の ECE ES パッチをインストールします。

### チャット メッセージング API

これで、チャット メッセージング API を使用できるようになりました。これらの API を使用して、カスタム メッセージング アプリケーション、Facebook Messenger などのメッセージングチャネル、カスタム web テンプレートの構築などの外部統合を構築することができます。これらのチャットメッセージング API から作成されたチャットは、通常の web チャットのようなエージェントにルーティングされ、web チャット機能が使用可能になります。

統合用のクライアントアプリケーションは、管理コンソールからセットアップされます。詳細については、チャットおよびコラボレーション リソースの管理者ガイドをご覧ください。API の使用方法の詳細については、『インタラクション API Reference Guide』を参照してください。

新しい API は、次の機能を実現するために提供されています。

- アクティビティ、ケースおよび顧客のメモを作成、読み取りおよび削除します。
- クローズしたケースのカスタム属性を編集します。

既存の API は、次の機能を提供するように強化されています。

- **アクティビティ検索 API** を使用して、1 つ以上の追加基準とともにタイプに基づいてアクティビティをフィルタ処理できるようになりました。
- パーティション ユーザは、[アクティビティ属性の取得 (Get Activity Attributes)] と [顧客属性の取得 (Get Customer Attributes)] API を使用して、アクティビティと顧客オブジェクトのカスタム属性を取得できるようになりました。これらは、既存の API を使用して新しいアクティビティを作成するときに使用できます。
- ユーザは、[完了したアクティビティ添付ファイルの削除 (Delete completed activity attachments)] API を使用して、完了した電子メールアクティビティの添付ファイルをオフロードしながら、インライン添付ファイルを保持できます。
- ユーザは、[IDS によるアクティビティの取得 (Get activities by IDs)] API を使用して、電子メールのコンテンツとともにインライン添付データを取得できます。これは、コンテンツを外部システムにオフロードするときに使用できます。

## 管理



**Note** ECE 12.0(1) でこの機能強化を有効にするには、ECE 12.0(1) ES1 パッチまたは最新の ECE ES パッチをインストールします。

### PCCE の管理

PCCE の ECE 管理者 ガジェット のグローバル スペースは、パーティションに変更されます。

### User Management

管理者は、システムで使用可能なロールテンプレートを使用して、カスタムロールを作成できるようになりました。

### カスタム属性

カスタム属性は、顧客および連絡先担当者のオブジェクトに追加できるようになりました。これは、アクティビティのカスタム属性を追加する機能に加えて行われます。

### コール変数

カスタム属性は、顧客および連絡先担当者のオブジェクトに追加できるようになりました。これは、アクティビティのカスタム属性を追加する機能に加えて行われます。

## 地理的冗長性

このリリースでは、複数の地域での自動フェールオーバー機能がサポートされています。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/cisco-enterprise-chat-email/products-implementation-design-guides-list.html> の『企業チャットおよび電子メールの設計ガイド』および <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-management-portal/products-installation-guides-list.html> の『企業チャットおよび電子メールのインストールおよび設定ガイド』を参照してください。

## ECE キューのアクティビティの制限

優先順位の高いキューが、優先順位の低いキューにタスクを提供するには、キューの管理を改善する必要があります。

このリリースでは、特定の時間にキューを保持することができるアクティビティの数を定義する機能が管理者に提供されています。これにより、キューの管理が改善されます。

## 警告ワークフローの統合

このリリースでは、統合されたキューおよびユーザのサポートとしてルーティング操作を追加することで、アラーム ワークフローの機能が拡張されています。

アラーム ワークフローにより、統合されたキューまたは統合されたユーザとの間でアクティビティを転送できるようになりました。アラーム ワークフローでは、以下も実行可能です。

- アクティビティの SLA に関する通知のエージェントへの送信。
- アクティビティのプロパティの変更。
- 割り当てられたアクティビティを完了としてマークすること。

## 統合デジタル マルチ タスキング

このリリースでは、統合デジタル マルチタスクの拡張サポートが追加されています。拡張機能には、改善されたエージェント アクティビティのルーティング方法が含まれています。

以下の点が拡張されています。

- 同時実行タスク制限により、優先度の高いアクティビティの割り当ておよび処理の迅速化は影響を受けません。
- アクティビティの選択、プル、転送の効率の向上。
- エージェントおよびキューの同時タスクの制限 (CTL) の処理の改善。

### 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。

## Cisco Finesse 統合機能の強化

このリリースでは、Cisco Finesse、Release 12.0(1) が追加され、ECE Agent コンソールとの統合が強化されています。エージェントは、以下の操作を実行できるようになりました。

- Finesse デスクトップツールバーを使用して、チャットおよび電子メールでのアクティビティの可用性を管理します。
- デスクトップ上で *toaster* および *popover* の通知を受信し、エージェントが ECE エージェント コンソールでアクティブに動作しているかどうかにかかわらず、新しい着信アクティビティがすぐに通知されるようにします。

ECE、リリース 12.0(1) は、E メールおよびチャット用の Finesse ワークフローをサポートしています。

## 検索機能

一部の検索機能は、アプリケーションのパフォーマンスを向上させるために変更または削除されています。次のような変更が含まれます。

- 検索のタイムアウトは30秒に短縮されました。検索が検索を完了する前に検索がタイムアウトする場合、多数の検索結果が見つかり、検索条件を絞り込む必要があることを示しています。
- 検索結果の並べ替えは、以下のフィールドに対してのみ有効になります。
  - アクティビティ ID
  - ケース ID
  - 顧客名
  - 顧客の姓
- 該当する場合、検索フィールドのデフォルト演算子が `含む` から `=`に変更されています。
- 特定の検索属性の検証機能が追加されています。検証されるのは以下のとおりです。
  - アクティビティの件名: 演算子を使用する場合、最低 5 文字が必要です。
  - 顧客の顧客名: `含む` 演算子を使用する場合は、最低 2 文字が必要です。
  - 連絡先ポイントの電話番号: 最低 6 文字が必要です。
- 検索属性の検索演算子に変更されました。既存の保存済み検索条件は、アプリケーションで現在使用可能なオペレータを使用して編集および保存する必要があります。

## 特記事項

### アーカイブ データベース

ECE に関しては、リリース 12.0(1) では、アーカイブ用データベースは不要となりました。

**Note**

以前のバージョンから ECE 12.0(1) にアップグレードした場合、データ アダプタを使用してアーカイブ データベースに接続することができます。

## 廃止された機能

なし



# 削除され、サポートされない機能

## 後処理のロール

このリリースでは、Eメールとチャットの両方に関して、後処理の役割およびこの役割に特別に関連付けられたアクションが削除されています。



---

**Note** ユーザがチャットから退室した後でも、エージェントはメモを作成して、チャットのアクティビティを完了することが可能です。

---

## 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。

