



Cisco Finesse

- [新機能, on page 1](#)
- [更新済み機能, on page 6](#)
- [特記事項, on page 8](#)
- [廃止された機能, on page 9](#)
- [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

Cisco Finesse でのユーザ エクスペリエンスの変更

このリリースでは、Cisco Finesse のユーザ エクスペリエンスが更新されています。エージェント およびスーパーバイザのデスクトップレイアウトでは、以下の機能を備えた新しいロックアンドフィールドが採用されています。

- **Cisco Finesse Desktop (SSO モード、非 SSO モード、ハイブリッド モードおよびモバイル エージェント) へのログイン**

Cisco エージェントおよびスーパーバイザのログイン画面は、新しいロックアンドフィールドを備えています。Cisco Finesse デスクトップにログインする際は、言語選択画面のドロップダウンオプションから言語を選択します(言語パックがインストールされていない場合、言語選択画面は表示されません)。

言語を選択しない場合、デフォルトの言語は英語となります。

- **証明書の受諾**

ブラウザの動作に対応するため、SSL 証明書ポップアップからの証明書の受け入れは、異なるタブのすべての証明書を開くことから、リンクとして表示される証明書に変更されます。各リンクをクリックすると、新しいブラウザタブで証明書を開いて承認し、承認された証明書が SSL 証明書ポップアップから削除されます。

- **ユーザ オプションのアイコン**

Finesse ヘッダのユーザ オプションには、名前、ID、内線番号、理由コードでログアウトするオプション、モバイルエージェントの詳細等のエージェントの詳細が提供されます。エラー送信レポートを使用すると、技術的な問題が発生した場合に管理者にデスクトップ ログを送信することができます。

• カスタマイズされたロゴおよび製品名

Finesse デスクトップに表示されるロゴと製品名は、管理者が [デスクトップ レイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] でカスタマイズすることができます。

• カスタマイズされた左側のナビゲーションバー

左側のナビゲーションバーをカスタマイズして、ホストされているガジェットを示すアイコンを追加できます。アイコンのカスタマイズ方法については、『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「カスタム Cisco Finesse ガジェットのアイコン」の項を参照してください。

ナビゲーションバーを固定したり、あるいは自動的に折りたたんだりして、Finesse デスクトップ領域を拡大または縮小することができます。

• デスクトップ通知

- 着信音声コールの場合：設定された顧客の詳細が表示される Popover が、[応答 (Answer)] ボタンと共に表示されます。これらの顧客情報 (コール変数) は、管理コンソールの Finesse デスクトップ レイアウトを使用して設定することができます。
- キャンペーンの発信コールの場合：設定された顧客の詳細が表示される Popover が、[承諾 (Accept)] ボタンまたは [拒否 (Decline)] ボタンと共に表示されます。
- デジタル チャネルの場合：設定が設定されている Popover では、ガジェットの動作に応じて要求を許可または拒否するオプションが表示されます。

Finesse デスクトップ ウィンドウまたはタブが非アクティブの場合、音声またはデジタルチャネル要求の toaster 通知を受け取るようになります。

• 着信コールへの応答

Cisco Finesse デスクトップに着信があると、以下の popover 通知が表示されます。

- コール応答オプション。
- コール コンテキスト。

• コールの開始

ダイヤルパッドでコールを発信するには、電話帳で番号を入力するか、ワンクリック オプションを使用します。

• デジタルチャネル

新しいユーザ エクスペリエンスでは、エージェントの音声状態の横に追加されたデジタルチャネルのエージェントの状態制御が提供されます。受信可状態にある場合、エージェントは Finesse からログアウトできません。

• アクセシビリティ

以下の機能にアクセシビリティが追加されています。

- デジタルチャネル
- キュー統計情報
- エージェントの状態の制御
- チームメッセージ
- デスクトップチャット

• ログアウトまたは再読み込み

Finesse デスクトップを再度ログアウトまたは再読み込みすると、確認メッセージが表示され、操作を確認するメッセージが表示されます。

• ビジュアル設計ガイド

エージェントおよびスーパーバイザのデスクトップの視覚的なエクスペリエンスをカスタマイズするためのガイドラインは、『ビジュアル設計ガイド』に記載されています。ビジュアルエクスペリエンスのカスタマイズの詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#/visual-design-guide>を参照してください。

デスクトップチャット

デスクトップチャットはXMPPブラウザベースのチャットであり、これはCisco Instant Messaging and Presence (IM & P) サービスによって提供されます。デスクトップチャットを使用すると、エージェントとスーパーバイザは、組織内の各分野の専門家 (SME) とチャットを行うことができます。

デスクトップチャットインターフェイスは、Finesse Agent Desktop にホストされ、IM & P サービスには個別にログインする必要があります。SSO 展開の場合も、個別のログインが必要です。

デスクトップチャットのサーバ設定と添付ファイルのサポートは、管理者が設定することができます。

チームメッセージ

チームメッセージング機能では、スーパーバイザが自分のチームにメッセージをブロードキャストすることができます。メッセージはFinesseのデスクトップ上にバナーとして表示され、各エージェントがメッセージを確認し、必要なアクションを実行することができます。

アクティブな通話の詳細

Team Performance ガジェットでは、スーパーバイザがエージェントのアクティブなコールの詳細を表示することができます。アクティブなコールの詳細は、以下の方法で表示されます。

- 管理者によって設定されたコール変数ヘッダおよびコール変数。
- アクティブな参加者
- 保留中の参加者
- 持続時間
- コール ステータス
- キュー名

検索理由コード

管理者は、追加または編集する理由コードを検索および選択することができます。管理者は、理由ラベル、理由コード、または理由ラベル名と理由コードのキーワードの値を入力して、検索結果の精度を高める検索することができます。

理由ラベル名および理由コードからのキーワードでの検索は、「待受不可」および「ログアウト」理由コードに関してのみサポートされています。

デジタルチャネルのワークフロー

ワークフローおよびワークフローアクションは、音声とデジタルのチャネル向けに作成することができます。

後処理タイマーの設定

管理者が行った設定に応じて、後処理タイマーがカウントダウンするか、処理時間をカウントします。

ShowWrapUpTimer プロパティを使用して、後処理状態中のタイマーを表示または非表示にすることができます。

後処理理由の強制

管理者は、後処理の理由をエージェントに強制する設定にすることができます。

後処理の理由を強制することにより、エージェントは、コールを終了する前に、後処理の理由を提供することになります。

CLI 一覧

CLI を使用して以下の機能を実行することができます。

デジタル チャンネルからのログアウト

- メディア チャンネルの設定。
- すべてのメディア チャンネルの選択項目の一覧表示。
- メディア チャンネルのタイプの表示。

すべての設定可能なプロパティの表示および更新

- 任意の Finesse IPPA、デスクトップおよび Web サービス プロパティの値の表示。
- 任意の Finesse IPPA、デスクトップおよび Web サービス プロパティの値の更新。

Cisco Finesse API 向け CORS サポート

サードパーティ Web サーバへの CORS サポートは、Cisco Finesse および OpenFire ではデフォルトで無効となっています。CORS サポートは特定の送信元に対して有効にすることができます。管理者は CLI を使用して許可された送信元一覧を設定することができます。

CTI サーバの設定

Finesse では、セキュアな CTI 接続をサポートしています。管理コンソールでは、SSL 暗号化チェックボックスを使用して CTI サーバ設定でセキュアな設定が有効となっています。



Note この機能は、Unified CCE 12.0 以降のみのサポートです。

指定した構成の CTI 接続は、[接続テスト (Test Connection)] ボタンでテストが可能です。

ガジェットソースのホワイトリスト

SSRF の使用を防止するために、管理者は、CLI を使用して URL をホワイトリストに追加することにより、指定された送信元への発信接続をガジェットで使用できるようにする選択を行うことが可能です。

Cisco Finesse の Microsoft Edge サポート

エージェントとスーパーバイザのデスクトップおよび管理コンソールでは、Cisco Finesse は Microsoft Edge をサポートします。

JavaScript API

Finesse デスクトップにサードパーティのデジタルチャネル統合を追加するために、JavaScript API が提供されています。このリリースで追加された JavaScript API には、デジタルチャネル API、Popover API およびデジタルチャネル API のワークフローが追加されています。上記 API の詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!/javascript-library> を参照してください。

更新済み機能

ユーザ エクスペリエンスの向上

Cisco GGSN リリース 9.0 では、以下の機能が拡張されています。

- 検索オプションを使用した後処理理由の適用
 - ドロップダウンリストから選択するか、後処理ポップアップ画面で提供される検索フィールドを使用して、後処理の理由を適用することができます。
 - 逆方向の後処理タイマーが表示されます。
- 音声およびデジタルチャネルの状態制御
状態制御の外観が拡張されています。音声およびその他のすべてのデジタルチャネルの状態を変更することができます。
- [アクション (Actions)] タブ
Team Performance ガジェットでは、エージェントを監視する機能、エージェントの状態を「待受中」または「待受不可」に変更する機能およびエージェントをログアウトさせて [アクション (Actions)] タブに移動させる機能が提供されています。

状態の継続時間

このリリース以降、Team Performance ガジェットの [状態の継続時間 (Time in State)] フィールドには、その他のエージェント状態の経過時間に加えて、エージェントがログアウトしてからの合計時間も表示されます。

XML デフォルトレイアウトのアップデート

デフォルトのレイアウト XML には、以下の属性が追加されています。

- `managedBy` がライブ データ ガジェットに追加されています。
- `maxRow` は、Team Performance ガジェットの高さを調節するために使用することができます。
- ヘッドレス ガジェットのサポートとして、`非表示` が追加されました。

以下の属性が、既定のレイアウト XML に追加され、カスタマイズすることができます。

- 横方向のヘッダ。
- タイトルおよびロゴ。
- 左側のナビゲーションバーのアイコン。

コール変数のレイアウト

管理者は、コール レイアウト popover の設定で、コールヘッダおよび5つのコール変数をコール変数 popover レイアウト設定に構成することができます。これらの変数は、エージェントのコール popover および Team Performance ガジェットのアクティブ通話の詳細に表示されます。

Cisco Finesse 管理コンソール

管理コンソールのルック アンド フィールは、ユーザ インターフェイスの更新の一部として拡張されています。

REST API の変更

以下の変更が、Cisco Finesse REST API のペイロードに追加されています。

12.0(1) で使用可能な REST API は、以前のバージョンとの下位互換性があります。

- **ユーザ API:** `stateChangeTime` ペイロードは、ユーザの状態が現在の状態に変更されてからの時間を示します。
- **ユーザ API:** `logoutallmedia` (オプション) Finesse デスクトップからログアウトする際、ユーザがすべてのメディアルーティングドメインからログアウトするか、Finesse アプリケーションパスに関連付けられたメディア ルーティング ドメインからログアウトするかを決定します。
- **ダイアログ API:** `CallKeySequenceNum` は、コール シーケンス番号を示します。
- **キュー API:** `agentsBusyOther` および `agentsLoggedOn` ペイロードは、通話中のエージェント数と、現在システムにログインしているエージェント数を示します。
- **メディア プロパティ レイアウト API:** `showInPopOver` ペイロードは、設定値に基づいてコール popover に表示されるコール変数を示します。
- **メディア API:** メディア ペイロードは、ワークフローのメディアを示します。
- **SystemConfig API:** セキュアな暗号化を有効にするには、セキュアなペイロードを使用します。
- **ユーザ API:** ユーザ API は、ユーザ名を使用してユーザオブジェクトを取得し、`userName` から `PeripherallID` に変換できるように機能拡張されています。

Cisco Finesse では、以下の新しい REST API が追加されています。

- **ChatConfig API:** デスクトップチャットサーバの設定を構成するために使用されます。
- **TeamMessage API:** チームメッセージ設定を構成するために使用されます。
- **MediaDomain API:** Unified CCE で設定されているすべてのメディアドメインオブジェクトの一覧を取得するために使用します。

特記事項

- Unified CCE ソリューションで Cisco Finesse をリリース 12.0(1) にアップグレードする前に、CUIC リリース 11.6(1) ES11 をインストールして、アップグレード後もレポートガジェットが Finesse デスクトップで引き続き機能するようにします。
- Websocket が、Finesse が使用するデフォルトの通知チャンネルとなりました。使用されるポート (7443/7071) は、websocket 通信の場合も同じです。キュー統計での 1500 エージェントのサポートは、websocket でのみ使用可能です。これにより、より優れた通知スループットが提供され、通知遅延が減少します。
- アップグレードシナリオによって、状態およびコール履歴ガジェットが設定されているレイアウトが変更されます。タブレイアウトとナビゲーションがデスクトップ内で変更されています。
- 新しいヘッダを挿入するレイアウトがアップグレードして、デフォルトのガジェットが新しくなりました。
- Finesse CTI フェールオーバー時間が改善されています。パフォーマンスの向上は、Unified CCE、リリース 11.6(1) 以降でのみ利用可能です。
- Finesse 通知サービスが OpenFire 4.0.3 から 4.3.2 にアップグレードされています。
- Microsoft Edge は、Chrome または Firefox と比較した場合、同じ動作に対して大量のメモリを消費する可能性があります。そのため、Microsoft Edge を使用するユーザは、最小でも 8 GB RAM を搭載したシステムを使用する必要があります。

デスクトップチャットのサポート

デスクトップチャット機能は、Cisco Unified Communications Manager (CUCM)、リリース 12.5 および Cisco Instant Messaging and Presence (Cisco IM & P)、リリース 12.5 でのみサポートされています。



Note

この機能は、CUCM、リリース 12.5 および Cisco IM & P、リリース 12.5 が利用可能になるまでサポートされません。

デスクトップチャットでは、Finesse エージェントデスクトップをホストしているブラウザからポート 5280 経由で Cisco IM & P サーバに接続します。したがって、IM & P サーバが表

示され、ポートにアクセス可能であることを確認してから、デスクトップチャット機能を使用することができます。

廃止された機能

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
MediaSense	12.0(1)	なし

削除され、サポートされない機能

なし

サードパーティ ソフトウェアへの影響

サードパーティガジェットは、異なるルックアンドフィールを備えている場合があります。エージェントとスーパーバイザにシームレスなユーザーエクスペリエンスを提供するため、ルックアンドフィールを更新することが推奨されます。

セキュリティの問題に対処するため、サポートされる SSL の暗号が制限または拡張されています。

