



Packaged Contact Center Enterprise ソリューション、リリース 12.0(1) リリース ノート

初版：2019年1月11日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター
0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 1994–2019 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

第 1 章

はじめに 1

コンタクトセンターソリューションリリースノート 1

Cisco セキュリティアドバイザリ 1

第 2 章

Cisco Packaged Contact Center Enterprise 3

新機能 3

非リファレンス設計 3

Unified CVP の統計 3

ハードウェアプラットフォーム サポート 4

新しいユーザインターフェイス 6

新しい導入タイプ 7

営業時間 7

同期 7

VMware Foundation ライセンス 8

セキュアな接続 8

PCM (G: 711) A-law サポート 9

更新済み機能 9

外部マシン 9

Configuration Manager ツール 9

ダイヤル番号の設定 10

理由ラベル 10

NPA NXX データベースの更新 10

設定の制限値の変更 10

必須 System CLI のアップデート 10

特記事項 11

サポートされるログイン形式 11

スクリプト エディタの変更により、既存のスクリプト モニタを無効にすることができま
す。 12

会議コールからのコール参加者のドロップ 12

廃止された機能 13

削除され、サポートされない機能 15

サードパーティ ソフトウェアへの影響 16

第 3 章

Cisco ビジネス チャットおよび E メール 17

新機能 17

Secure MR PG および CTI インターフェイス 17

PCCE 向け ECE 管理者ガジェット 17

スキルベースの可用性 18

スーパーバイザ アカウントの統合 18

スーパーバイザ 向けチャット モニタリング 18

電子メールの添付ファイルの消去 18

更新済み機能 19

地理的冗長性 19

ECE キューのアクティビティの制限 19

警告ワークフローの統合 19

統合デジタル マルチ タスキング 19

Cisco Finesse 統合機能の強化 20

新しい検索機能 20

特記事項 21

アーカイブ データベース 21

推奨されなくなった機能 21

削除され、サポートされない機能 21

後処理のロール 21

サードパーティ ソフトウェアへの影響 21

第 4 章

Cisco Unified Customer Voice Portal 23

- 新機能 23
 - 設定と管理 23
- 更新済み機能 24
 - 機能拡張 24
- 特記事項 24
- 廃止された機能 25
- 削除され、サポートされない機能 25
- サードパーティ ソフトウェアの影響 25

第 5 章

Cisco Virtualized Voice Browser 27

- 新機能 27
 - ブリッジ転送 27
 - ASR-TTS の多言語サポート 28
 - 音声録音サポート 28
 - キャッシング (Caching) 28
- 更新済み機能 28
 - 機能拡張 28
- 特記事項 29
 - 混合モードのサポート 29
- 廃止された機能 29
- 削除され、サポートされない機能 29
- サードパーティ ソフトウェアの影響 29

第 6 章

Cisco Finesse 31

- 新機能 31
 - Cisco Finesse でのユーザ エクスペリエンスの変更 31
 - デスクトップ チャット 33
 - チーム メッセージ (Team Message) 33
 - アクティブな通話の詳細 33

検索理由コード	34
デジタルチャネルのワークフロー	34
後処理タイマーの設定	34
後処理理由の強制	34
CLI 一覧	34
Cisco Finesse API 向け CORS サポート	35
CTI サーバの設定	35
ガジェットソースのホワイトリスト	35
Cisco Finesse の Microsoft Edge サポート	35
JavaScript API	35
更新済み機能	36
ユーザエクスペリエンスの向上	36
Time in State	36
XML デフォルトレイアウトのアップデート	36
コール変数のレイアウト	37
Cisco Finesse 管理コンソール	37
REST API の変更	37
特記事項	37
廃止された機能	38
削除され、サポートされない機能	38
サードパーティソフトウェアへの影響	39

第 7 章**Cisco Unified Intelligence Center 41**

新機能	41
ユーザエクスペリエンスの変更	41
レポート定義のクローン	42
set コマンド	42
show コマンド	42
ストックレポート: ユーザ監査ログ	43
更新済み機能	43
特記事項	44

廃止された機能	45
削除され、サポートされない機能	46
サードパーティ ソフトウェアへの影響	46

第 8 章**Cisco SocialMiner 47**

新機能	47
更新済み機能	47
特記事項	47
廃止された機能	47
削除され、サポートされない機能	48
サードパーティ ソフトウェアへの影響	48

第 9 章**注意事項 49**

注意事項クエリ (製品別)	49
バグ検索ツール	49
リリース 11.6(1) の重大度 3 以上の警告	50



第 1 章

はじめに

- [コンタクトセンターソリューションリリースノート \(1 ページ\)](#)
- [Cisco セキュリティアドバイザリ \(1 ページ\)](#)

コンタクトセンターソリューションリリースノート

リリース 11.0 では、各コンタクトセンターソリューションのリリースノートのコンパイルを導入しました。このコンパイルには、1つのソリューションタイプのすべてのリリースノートおよび該当コンタクトセンターで利用可能なコンポーネントすべてが網羅されています。このドキュメントのリリースノートに加え、以下のリンクで、その他のコンタクトセンターソリューションのリリースノートのコンパイルについても参照してください。

- <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-release-notes-list.html> の *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* ソリューション向けリリースノート
- <http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-release-notes-list.html> のコンタクトセンター向け *Cisco Hosted Collaboration Solution* リリースノート
- <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-release-notes-list.html> の *Cisco Unified Contact Center Enterprise* 用リリースノート
- <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-release-notes-list.html> の *Cisco Unified Contact Center Express Solution* 向けリリースノート

Cisco セキュリティアドバイザリ

Cisco 製品のセキュリティに関する問題に関しては、Cisco Product Security インシデントレスポンスチーム (PSIRT) の担当となります。Cisco PSIRT は、Cisco 製品およびネットワークに関するセキュリティ脆弱性情報の収集、調査、およびレポートの公開を管理する専門のグローバルチームです。

既存のセキュリティ問題の詳細については、<https://tools.cisco.com/security/center/publicationListing.x> のCisco セキュリティ アドバイザリ、応答、およびアラートを参照してください。



第 2 章

Cisco Packaged Contact Center Enterprise

- 新機能 (3 ページ)
- 更新済み機能 (9 ページ)
- 特記事項 (11 ページ)
- 廃止された機能 (13 ページ)
- 削除され、サポートされない機能 (15 ページ)
- サードパーティ ソフトウェアへの影響 (16 ページ)

新機能

非リファレンス設計

今回のリリースでは、Packaged CCE 4000 および 12000 エージェント展開での非リファレンス設計のサポートが追加されています。**ScriptEditor** に含まれる **Unified CCE Configuration Manager** ツールおよびノードの一覧で、以下の機能が円滑化されています。

- Avaya および ICM 間 ゲートウェイの設定。
- Avaya エージェントおよびリモート CCE インスタンスへの音声コールのルーティング。

この機能の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> の *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* 機能ガイドを参照してください。

Unified CVP の統計

このリリースでは、Packaged CCE 2000、4000、および 12000 エージェント展開において、管理者は **Unified CCE 管理 > インフラストラクチャ > インベントリ** ページで以下の統計情報を確認することができます。

- Unified CVP
 - コール サーバ: ICM、SIP、およびインフラストラクチャのリア統計

- VXML サーバ: VXML、インフラストラクチャ、および IVR の統計
- Unified CVP レポートニング:
 - レポートニングの統計
 - インフラストラクチャ統計

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html>の *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* アドミニストレーションおよびコンフィギュレーションガイド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 Packaged 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。



(注) 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 Packaged 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、メルトダウン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。



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

Cisco Packaged 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 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。



(注) 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* 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* 以降で提供されています。



重要 ESXi 6.0 またはそれ以降 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。



(注) 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 \(7 ページ\)](#) トピックを参照してください。

新しいユーザインターフェイス

Packaged CCE 12.0 は、他のコンタクトセンターのアプリケーションに準拠した新しいユーザインターフェイスを備えています。このユーザインターフェイスを通じて、単一のアプリケーションを使用してソリューションを設定することができます。<https://<IP アドレス>/cceadmin> から新しい Unified CCE 管理にログインします。<IP アドレス> は、Unified CCE AW のサイド A またはサイド B あるいはオプションの外部 HDS のアドレスです。



(注) Unified CCE 管理を使用するには、最低解像度が 1366 x 768 のブラウザの全画面表示が必要となります。

このリリースでは、Unified CCE 管理インターフェイスを使用して、以下の設定が可能です。

- キャンペーン
- Courtesy Callback
- SIP サーバグループ (SIP Server Groups)
- ファイル転送: プリンシパル AW (2000 エージェント導入用のサイド A AW) と、4000 エージェントおよび 12000 エージェントの展開においてのみ、ファイル転送が可能です。

- ルーティング パターン: Unified CVP Operations Console ではダイヤル番号パターンと呼ばれていましたが、Unified CCE 管理では、ルーティング パターンと呼ばれるようになりました。
- ロケーション: Unified CCE 管理では、ルーティング コードはサイト ID ではなく、ロケーションプレフィックスとなります。
- デバイスの設定: Unified CCE 管理を使用すると、以下のデバイスを設定することが可能です。CVP サーバ、CVP、Finesse、ID サービス (シングルサインオン設定)。
- チームリソース: Unified CCE 管理を使用すると、エージェントのチームに対して以下のリソースを定義し、関連付けることができます。コール変数レイアウト、デスクトップレイアウト、電話帳、ワークフロー、理由 (応答不可、ログアウト、後処理)。
- 電子メールおよびチャット

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、コンタクトセンターの企業向けソリューションのスケールが向上しています。

- 4000 エージェントおよび 12000 エージェントそれぞれをサポートする Packaged CCE ソリューション導入タイプ。

詳細については、[こちら](#) を参照してください。

営業時間

営業時間とは、業務が遂行される就業時間です。営業時間の作成および変更、営業時間毎の週単位および日単位のスケジュール設定が可能です。通常の稼働日と休日とは異なる営業時間スケジュールを作成することができます。緊急時の営業時間をオン・オフにすることもできます。

営業時間のステータスを定義して、各ステータスの理由毎にコードを割り当てることができます。営業時間を開始あるいは強制終了する場合、また、特別な稼働時間や休日を追加する場合は、ステータスの理由が必要となります。

同期

このリリースでは、Unified CCE 管理インターフェイスによって、AW データベースから他のマシンへの設定の同期 (Unified CVP サーバ、Finesse、CUIC、ECE) がリアルタイム ベースでサポートされます。

同期に失敗した場合、それぞれのマシンは「非同期」とマークされ、新たに「非同期」のアイコンが Unified CCE 管理インターフェイスに表示されます。マシンが同期されていない間に行われた設定はすべて、10分毎に定期的に同期されるか、[インベントリ] ページから手動のトリガによって同期することができます。

インベントリの Unified CVP の [完全同期オプション] では、すべての設定データの再展開と同期を行うことができます。

VMware Foundation ライセンス

パッケージ付き CCE が VMware Foundation ライセンスに認定されています。

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ン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ン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。
- **複数チャンネル通信:** 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 *ciscocertutil* 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。

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)] 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 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

外部マシン

このリリースでは、Unified CCE 管理により、以下の外部マシンを追加することができます。

- Cisco Virtualized Voice Browser
- Cisco Unified SIP Proxy
- Gateway
- ECE Web サーバ

Configuration Manager ツール

以下は、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開で有効化されている Configuration Manager ツールの一覧です。

- EXPLORER ツール: DB ルックアップ EXPLORER、ICM インスタンス EXPLORER、ネットワーク VRU EXPLORER、PG EXPLORER
- 一覧ツール: エージェント デスク設定一覧、ラベル一覧
- その他のツール: 未参照のオブジェクト

ダイヤル番号の設定

今回のリリースでは、Unified CCE 管理インターフェイスを使用して、外部タイプのダイヤル番号に対して、ポスト コール調査および着信音のメディア ファイルを設定することができます。

理由ラベル

このリリースでは、Unified CCE 管理インターフェイスを使用して、すべてのサイトにわたって Cisco Finesse の「対応不可」、「ログアウト」、「後処理」の理由ラベルを設定することができます。理由ラベルは、Unified Intelligence Center レポートに表示され、エージェントの動作の識別をサポートします。

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ル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

すべての設定制限に関する詳細は、を参照してください

必須 System CLI のアップデート

このリリースには、System CLI の変更が含まれています。Cisco のインストーラは、すべての Cisco 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。

特記事項

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	対応	対応
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	対応	対応
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	対応	対応

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を無効にすることができます。

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
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	×	Yes
5	NetBIOS 形式の NetBIOS\SAM でログインします。 例: CSS\C012345	×	Yes
6	SAM 名だけでログインします。 例: C1012345	×	Yes



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

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を無効にすることができます。

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 Unified ICME/CCE 向け Cisco Contact Center 向け ゲートウェイ導入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	Replacement	注
Unified CVP Operations Console	12.0(1)	Unified CCE 管理インターフェイス	Unified CCE 管理インターフェイスを介して、CVP コンポーネント、VVB、ゲートウェイ、CUSP、および関連する設定を構成することができます。
Cisco MediaSense	12.0(1)	なし。	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。 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。

廃止された機能	リリースで 発表	Replacement	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>(注) 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。

廃止された機能	リリースで 発表	Replacement	注
MIB オブジェクト <ul style="list-style-type: none"> • cccaDistAwWebViewEnabled • cccaDistAwWebViewServerName • cccaSupportToolsURL • cccaDialerCallAttemptsPerSec 	11.6(1)	なし。	なし。
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、を参照してください。 https://communities.cisco.com/docs/DOC-64548
汎用 PG	11.5(1)	エージェント、VRU、および MR PGs	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

次の機能は使用できなくなりました。

機能	リリースから有効	Replacement
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 ソフトウェアの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html> 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。



第 3 章

Cisco ビジネス チャットおよび E メール

- [新機能 \(17 ページ\)](#)
- [更新済み機能 \(19 ページ\)](#)
- [特記事項 \(21 ページ\)](#)
- [推奨されなくなった機能 \(21 ページ\)](#)
- [削除され、サポートされない機能 \(21 ページ\)](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響 \(21 ページ\)](#)

新機能

Secure 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シ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一つのステップとなります。

更新済み機能

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。この冗長性により、さまざまな地域での高可用性が実現します。

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。

新しい検索機能

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通りです。
 - 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。



- (注) 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。

推奨されなくなった機能

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。



- (注) 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 ソフトウェアの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html> 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。



第 4 章

Cisco Unified Customer Voice Portal

- [新機能 \(23 ページ\)](#)
- [更新済み機能 \(24 ページ\)](#)
- [特記事項 \(24 ページ\)](#)
- [廃止された機能 \(25 ページ\)](#)
- [削除され、サポートされない機能 \(25 ページ\)](#)
- [サードパーティ ソフトウェアの影響 \(25 ページ\)](#)

新機能

設定と管理

設定と管理

- **OAMP の AppAdmin との置換:** Packaged CCE 導入モデルでは、設定および管理に CVP AppAdmin の代わりに AppAdmin が使用できるようになりました。
- **Packaged CCE の導入モデル用の REST API ベースの設定の REST API ベースの設定:** Cisco Unified CVP では、REST API および Packaged CCE ソリューション展開で、新しいユーザーインターフェイスを使用した構成をサポートしています。

Cisco Unified CVP では、REST API を使用したコール サーバの正常なシャットダウンもサポートしています。
- **ORM と WSM プロセスのマージ:** ORM プロセスと WSM プロセスがマージされ、WSM プロセスで実行されるようになりました

Call Studio のライセンス

このリリースでは、Call Studio のインストールにライセンスは必要ありません。

更新済み機能

機能拡張

セキュリティ

- **PG でのセキュア通信:** CVP は、GED 125 プロトコルの通信を暗号化する CVP と VRU PG 間のセキュアな暗号化通信をサポートするようになりました。
- **2048 ビット暗号化のサポート:** CVP では、2048 ビットの暗号化がサポートされています。
- **セキュリティの修正:** 強化されたセキュリティおよび脆弱性の修正のためにアップグレードされたさまざまなコンポーネント。

アップグレード

- **Java スクリプト エンジン:** VXML サーバで使用される Java スクリプト エンジンが、Rhino から Nashorn にアップグレードされました。
- **Java アップグレード:** CVP コンポーネントは、Java 1.7 から Java 1.8 を使用するようにアップグレードされています。
- **Tomcat アップグレード:** CVP コンポーネントは Tomcat 8 から Tomcat 9 を使用するようにアップグレードされています。

SIP サーバグループの拡張

コール マネージャからのエラー応答 503 は、コール マネージャが到達不能リストに入れられることがなくなりました。これを実現するために、到達不可能リストは最適化されています。

その他

- このリリースでは、SIP セッション タイマーのサポートが導入されています。
- このリリースでは、これらの統計のより正確なレポートを提供するために、さまざまな統計パラメータが修正されています。

特記事項

なし。

廃止された機能

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 ソフトウェアの影響

なし。



第 5 章

Cisco Virtualized Voice Browser

- [新機能 \(27 ページ\)](#)
- [更新済み機能 \(28 ページ\)](#)
- [特記事項 \(29 ページ\)](#)
- [廃止された機能 \(29 ページ\)](#)
- [削除され、サポートされない機能 \(29 ページ\)](#)
- [サードパーティ ソフトウェアの影響 \(29 ページ\)](#)

新機能

ブリッジ転送

以前のリリースでは、Cisco VVB は、VXML アプリケーションが IVR セッションに必要な SIP エンドポイントに転送する方法として、ブラインド転送をサポートしていました。このリリースでは、Cisco VVB によって VVB アプリケーションにブリッジ転送機能が追加されています。ブリッジ転送を実装すると、VVB が IVR セッションを SIP エンドポイント (CUCM、エージェント、またはサードパーティの IVR) に転送し、メディアパスの制御を維持することができます。

接続中または接続状態でのブリッジ転送を終了するには、Call Studio ブリッジの転送用語文字で指定されている通り、単一の DTMF デジットを挿入します。別の IVR にブリッジングを行う場合は、用語文字を設定しないことを推奨します。CUCM で設定されたルートハントに適用される着信および宛先ダイヤルピア (または DN) は、同じパターンにすることはできません。



- (注)
- ブリッジ転送は、G711 u-law および G711 A-law でのみサポートされています。
 - ブリッジ転送では、SIP URI のみがサポートされています。
 - ブリッジ転送は TLS/SRTP をサポートしていません。

ASR-TTS の多言語サポート

以前のリリースでは、ASR-TTS サーバに統合された VVB 統合を 米国英語 の言語の文脈でのみ使用することができました。リリース 12.0 からは、統合された ASR-TTS サーバがサポートするすべてのロケールと、Unified Call Studio スクリプトの適切なロケールおよびエンコード設定を使用することができます。



- (注)
- ロケール形式のサポート: ISO639 および ISO639-2
 - エンコードのサポート: ISO-8559-1 および UTF-8。UTF-8 は、MRCPv2 でのみサポートされています。

音声録音サポート

Cisco VVB では音声認識がサポートされるようになり、ユーザは音声操作の内容を録音できるようになりました。

キャッシング (Caching)

このリリースでは、以下の通りです。

- キャッシュアルゴリズムは、より高速にキャッシュされたエン트리へアクセスできるように最適化されています。
- キャッシュでは、HTTP 最大有効期限属性がサポートされています。

更新済み機能

機能拡張

- Packaged CCE 展開モデルでは、構成および管理に VVB AppAdmin の代わりに Unified CCE 管理ユーザ インターフェイスが使用できるようになりました。
- **NR11 の使用のサポート:** Cisco VVB は、Nuance NR11 と互換性があり、音声認識/NLU に基づいた AI IVR ベースのアプリケーションを実現します。
- **2048 ビット暗号化のサポート:** Cisco VVB では、2048 ビットの暗号化がサポートされています。
- **セキュリティの強化:** CISCO VVB では、SIP および RTP で QoS がサポートされるようになりました。
- 設定と管理のための REST API:

- **システムパラメータ設定 API:** Cisco VVB で、REST API を使用した TLS/SRTP/暗号のシステムパラメータの設定がサポートされるようになりました。
- **メディアパラメータ設定 API:** Cisco VVB は、REST API を使用したシステムプロンプトのオーバーライド、コーデック、MRCPバージョンのメディアパラメータの設定をサポートするようになりました。
- イベント処理が拡張されています。
- UII/AAI 処理が転送シナリオで処理されます。
- Audio の FetchAudio 属性では、loop属性と starttime 属性がサポートされるようになりました。
- VXML 2.0/2.1 の準拠の強化。
- トランスクリプションの文法サポート。

特記事項

混合モードのサポート

Cisco VVB では、PCCE 展開での新しい CCE 管理者ユーザインターフェイスを備えた IVR の混在モード (SRTP および RTP) はサポートしていません。

廃止された機能

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 ソフトウェアの影響

なし。



第 6 章

Cisco Finesse

- [新機能 \(31 ページ\)](#)
- [更新済み機能 \(36 ページ\)](#)
- [特記事項 \(37 ページ\)](#)
- [廃止された機能 \(38 ページ\)](#)
- [削除され、サポートされない機能 \(38 ページ\)](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響 \(39 ページ\)](#)

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] 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するには、ガジェットがホストされている場所にアイコンを追加します。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] 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: 設定された顧客の詳細が表示される Popover が、[承諾] ボタンまたは [拒否] 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 通知を受け取ることになります。

• 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 (Team Message)
 - 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 (Team Message)

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通り表示されます。

- 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
- Queue Name

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 チャネルからのログアウト

- メディア チャネルの設定。
- すべてのメディア チャネルの選択項目の一覧表示。

- メディア チャ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。



(注) 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** 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。
- [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] タブに移動させる機能が提供されています。

Time in State

このリリース以降、Team Performance ガジェットの 状態の継続時間 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 フィールドは、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。
- **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。
- **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 `PeripheralID` 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 2000 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。



- (注) 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

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。



第 7 章

Cisco Unified Intelligence Center

- [新機能 \(41 ページ\)](#)
- [更新済み機能 \(43 ページ\)](#)
- [特記事項 \(44 ページ\)](#)
- [廃止された機能 \(45 ページ\)](#)
- [削除され、サポートされない機能 \(46 ページ\)](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響 \(46 ページ\)](#)

新機能

ユーザ エクスペリエンスの変更

このリリースでは、以下のエンティティを作成、編集、および管理するユーザエクスペリエンスが向上しています。

- レポート定義
- 値リストおよびコレクション
- スケジュール
- 以下の設定:
 - データ ソース: データ ソースがカード形式で表示されるようになったため、ノード (プライマリとセカンダリ) の切り替えが容易になりました。
 - ユーザおよびユーザの役割: ユーザの役割の割り当てに基づいて、**ユーザ** ページに以下のユーザの役割が表示されます。
 - SC: システム設定管理者
 - SA: セキュリティ管理者
 - RD: レポート定義作成者
 - R: レポート設計者

- VL: 値リスト収集設計者
- D: ダッシュボード設計者

- ユーザ グループ
- ユーザ権限

詳細については、

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>
の *Cisco Unified Intelligence Center* レポートカスタマイズガイドおよび *Cisco Unified Intelligence Center* ユーザ ガイド を参照してください。

レポート定義のクローン

このリリースでは、名前を付けて保存アクションで保存されるレポートに、関連付けられているレポート定義をコピーすることができます。レポート定義および関連付けられたレポートのコピーを作成する場合は、レポート定義をクローンする チェック ボックスをオンにします。

set コマンド

このリリースでは、以下の一連の新しいコマンドが導入されています。

- set cuic properties hsts off
- set cuic properties hsts on [秒単位の最大有効日数の値]
- set cuic properties http-cache <on|off>

詳細については、

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html>
の 管理コンソール ユーザ ガイド を参照してください。

show コマンド

このリリース導入されたコマンドは以下の通りです。

- show cuic properties hsts
- show cuic properties user-audit-logging
- show cuic properties http-cache

詳細については、

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html>
の 管理コンソール ユーザ ガイド を参照してください。

ストック レポート: ユーザ監査ログ

このリリースでは、新しいストックレポート、ユーザの監査ログを使用して、ユーザの監査ログデータ（ログインユーザの詳細（名前と役割）、イベントの詳細、更新された列、ユーザの詳細、その他の変更された詳細等）を表示できます。

このレポートの詳細については、実行モードで、レポートから[?]アイコン(テンプレートのヘルプ)をクリックしてください。

更新済み機能

レポート

レポート作成では、タブベースのウィザードを使用するようになりました。**フィルタの管理**タブが、**デフォルト フィルタの設定**という名称になり、各レポートの省略符号のアクションメニューで利用することができます。

値リストおよびコレクション設定の制限

このリリースでは、値リストあたりの値とコレクションの最大数は次のように増加しています。

- 値リストあたりの最大値数 = 72000
- 値リストあたりの最大コレクション数 = 7200

改善された用語

このリリースでは、以下の用語が更新されています。

以前の用語	使用法	更新された用語
Execute	アクセス権	View
Write	アクセス権	Edit
セキュリティ	ナビゲーション	設定 (Configure)
レポートの実行中はフィルタを表示しない	レポート: フィルタの選択	レポートの実行中にフィルタをスキップする
フィルタの管理	フィルタダイアログボックス	デフォルト フィルタの設定
共有	エンティティの省略記号のアクション	アクセス権

エンティティの省略記号アクション: アクセス許可

このリリースでは、共有アクションが、各エンティティの省略符号 アクション メニューの許可アクションに置き換えられています。

アクセス許可機能の使用:

- セキュリティ管理者は、エンティティの **表示** および **編集** 権限をさまざまなグループに与えることが可能となりました。
- セキュリティ管理者は、エンティティの **表示** および **編集** 権限をさまざまなユーザに与えることが可能となりました。
- エンティティの所有者は、**表示** および **編集** 権限を直接関連付けられているグループに与えることが可能となりました。

クラスタの同期 (Synchronize Cluster)

このリリースでは、ユーザインターフェイス画面の右上隅にあるユーザ名の下にクラスタ同期リンクが提供されています。

詳細については、以下で、*Cisco Unified Intelligence Center* アドミニストレーション ガイドの *Unified Intelligence Center* のキャッシュを参照してください。

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html>。

通話履歴ガジェットアイコン

このリリースでは、Cisco Finesse の通話履歴ガジェットの不明な番号について、**通話** および **編集** アイコン (アクション 列上) は無効化されていません。

特記事項

可変パーマリンク: エンコードバック スラッシュ

Unified Intelligence Center 12.0 にアップグレードした後、変数パーマリンクの文字「\」を「%5c」でエンコードします。

次に例を示します。

```
https://localhost:8444/cuicui/permalink/?
```

```
viewId=2C3EA4BA10000166000000170A4E5A53&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=3600
&userName=Domain\John
```

to

```
https://localhost:8444/cuicui/permalink/?
```

```
viewId=2C3EA4BA10000166000000170A4E5A53&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=3600
&userName=Domain%5CJohn
```

移行の制限

- **SFTPパスワードの最大長**: このリリースでは、スケジュールに対して、リモートロケーション (SFTP) パスワードの最大長は 50 文字に設定されています。そのため、アップグレード後、スケジュールの編集時に、**スケジュール > 通知先の設定** タブで SFTP 設定のパスワードを変更するよう求められる場合があります。
- **アップグレード中にスケジュールする**: このリリースでは、アップグレード時に実行する予定のスケジュールはトリガされません。このため、アップグレードが正常に行われた後に、これらのスケジュールを手動で実行する必要があります。

CUIC、リリース 11.6 (1) ES11

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 パッチをインストールして、Cisco Finesse リリース 12.0 の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。

Microsoft Edge の制限事項

Microsoft Edge は、Chrome または Firefox と比較した場合、同じユース ケースについ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 を搭載しているユーザは、8 GB RAM の最小設定でシステムを使用する必要があります。

AWDB との同期

- 管理サーバとリアルタイム データ サーバ (AWDB) では、ユーザ、コレクション、およびアクセス許可の同期が無効に設定されています。したがって、
 - Packaged CCE でスーパーバイザおよびチームを作成すると、ソリューションは対応するユーザ アカウントとコレクションを Unified Intelligence Center で作成します。
 - スーパーバイザとチームを編集または削除すると、データはダイナミックに Unified Intelligence Center と同期されます。



(注) Unified Intelligence Center で同期が取れなくなった場合は、ソリューションが遅延同期プロセスを呼び出します。

廃止された機能

なし

削除され、サポートされない機能

エンティティの省略記号アクションの共有

このリリースでは、グループ（デフォルトグループ）内のエンティティに **表示** および **編集** 権限を与える上で役立つ **共有** アクションが削除されています。

アクセス権、デフォルトグループ、およびマイグループ

このリリースでは、以下のデフォルトグループ関連の機能が削除されています。

- ユーザグループの作成プロセス中の **グループ** タブでの **デフォルトグループ** の選択。
- ユーザ作成プロセス中の **全般情報** タブでの **マイグループ (AllUsers)** および **すべてのユーザのアクセス権限** の選択。
- ユーザ作成プロセス中の **グループ** タブでの **マイグループ** の選択。

グリッドビューまたはチャートビューのレポートフィルタフィールド

このリリースでは、グリッドビューまたはグラフビューでのフィルタフィールドの表示はサポートされていません。**レポート定義 > フィールド > フィルタフィールド** がレポートの実行時にフィルター条件を設定する目的のみ使用可。以前のリリースで作成されたフィルタフィールドを使用したレポートビューは、12.0にアップグレードすると、（レポートの実行時）誤った結果を取得する場合があります。そのため、レポートを実行する前に、該当するビューからフィルタフィールドを削除してください。

ユーザの役割: ログインユーザ

ログインユーザ チェックボックスが **ユーザロール** ページから削除されています。Unified Intelligence Centerへのログインに使用されるログインユーザの役割はシステム内に統合されています。

ログインユーザを有効化あるいは無効化するには、管理者が **設定 > ユーザ > ユーザの編集 > ユーザ情報** タブのトグルボタンを利用できるようになりました。

レポート定義のインポートおよびエクスポート

このリリースでは、レポート定義の個別のエンティティとしてのインポートおよびエクスポートはサポートされていません。レポートをインポートまたはエクスポートすると、対応するレポート定義がインポートまたはエクスポートされます。

サードパーティソフトウェアへの影響

なし



第 8 章

Cisco SocialMiner

Facebook のページ、Twitter、RSS フィード、スタンドアロンシングルセッションチャット、フィルターや通知などの関連付けられた機能は、リリース 12.0 から削除されています。ただし、SocialMiner インターフェイスを使用して、MR を暗号化することは可能です。

- [新機能 \(47 ページ\)](#)
- [更新済み機能 \(47 ページ\)](#)
- [特記事項 \(47 ページ\)](#)
- [廃止された機能 \(47 ページ\)](#)
- [削除され、サポートされない機能 \(48 ページ\)](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響 \(48 ページ\)](#)

新機能

なし。

更新済み機能

なし。

特記事項

なし。

廃止された機能

なし。

削除され、サポートされない機能

Facebook のページ、Twitter、RSS フィード、スタンドアロンシングルセッションチャット、フィルターや通知などの関連付けられた機能は、リリース 12.0 から削除されています。

サードパーティ ソフトウェアへの影響

なし。



第 9 章

注意事項

- [注意事項クエリ \(製品別\) \(49 ページ\)](#)

注意事項クエリ (製品別)

バグ検索ツール

Cisco.com のアカウントをお持ちの場合は、バグ検索ツールを使用して任意のリリースの任意の重大度の警告を検索することもできます。<https://www.cisco.com/cisco/psn/bssprt/bss> でバグ検索ツールにアクセスします。Enter the bug identifier in the 検索ボックスでバグ IDを入力して、Return キーを押すか、**検索**をクリックします。

特定の製品またはコンポーネントの(個々の注意事項ではなく)未解決の注意事項および解決済みの警告のリストにアクセスするには、後の関連する項を参照してください。

次の表に示すように、ツールで独自のフィルタと基準を選択して、特定の警告のサブセットを表示することもできます。

リリースでこのオプションを選択した場合	[ステータス (Status)] で、これを選択します。	次の警告のリストが表示されません。
これらのリリースでの影響または修正 または これらのリリースへの影響	Open	選択したリリースまたはリリースのオープン状態にあるすべての警告。
これらのリリースでの修正	Fixed	任意のリリースで、指定したリリースまたは選択したリリースに修正が適用されたすべての警告。
これらのリリースでの影響または修正	Fixed	すべての注意は、選択したリリースまたはリリースによって、固定またはリリースされます。

リリースでこのオプションを選択した場合	[ステータス (Status)] で、これを選択します。	次の警告のリストが表示されません。
これらのリリースへの影響	Fixed	選択したリリースで発生するすべての警告。

リリース 11.6(1) の重大度 3 以上の警告

次のバグ検索ツールへのリンクを使用して、現在のリリースの各製品または各コンポーネントに対する重大度レベル3またはそれ以上の注意事項のリストを表示します。このツールでフィルタ値を設定して、結果をフィルタすることができます。



- (注) 警告のリストがブラウザを開いたときに自動的に表示されない場合は、ブラウザを更新してください。

Cisco Packaged Contact Center Enterprise

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=284360381&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=284360381&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Hosted Collaboration Solution for Contact Center

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=284526699&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=284526699&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Unified Contact Center Enterprise

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=268439622&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=268439622&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Unified Intelligence Center

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=282163829&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=282163829&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Unified Customer Voice Portal

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=270563413&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=270563413&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Finesse

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=283613135&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=283613135&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco SocialMiner

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=283613136&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=283613136&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Unified Contact Center Management Portal

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=280810493&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=280810493&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco 企業向けチャットおよび電子メール

バグ検索ツールでは、以下の警告事項を検索できます。

- CSCvf49821 選択した解決済ケースの Case_ID で F4 をクリックすると、「項目を選択してください」というダイアログボックスが開きます。
- CSCvf19519 ECE 11.5 のアンインストーラは、Microsoft Windows 認証設定を含む完全分散型 ECE リリースの 11.5 では機能しません。

Cisco Unified Workforce Optimization ワークフォース マネジメント

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286288929&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=4nH&srtBy=byRel&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286288929&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=4nH&srtBy=byRel&bt=custV)

Cisco Unified Workforce Optimization Quality Management

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286288919&rls=11.6\(1\)&sb=anfr&svr=4nH&srtBy=byRel&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286288919&rls=11.6(1)&sb=anfr&svr=4nH&srtBy=byRel&bt=custV)

