



Cisco HCS for Contact Center

- [新機能 \(1 ページ\)](#)
- [更新済み機能 \(1 ページ\)](#)
- [特記事項 \(1 ページ\)](#)
- [廃止された機能 \(5 ページ\)](#)
- [削除可能でサポートされない機能 \(6 ページ\)](#)
- [サードパーティソフトウェアへの影響 \(8 ページ\)](#)

新機能

このリリースに新機能はありません。

更新済み機能

このリリースの更新された機能はありません

特記事項

11.6(1) 前のバージョンからホステッド コラボレーション ソリューション、Contact Center用をアップグレードする場合は、まず 11.6(1) にアップグレードしてから 11.6(2) にアップグレードする必要があります。11.6(2) に直接アップグレードすると、エラーメッセージが表示され、アップグレードがブロックされます。



(注) ECE、CVP、Finesse、CUIC、REM、Social Miner などのコンポーネントは、このリリースで変更されていません。

他のコンポーネントの互換性のあるバージョンの詳細については、CCE Compatibility マトリクス 11.6 (x)<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html> を参照してください。

Java バージョン更新

このリリースでは、Java JRE バージョン 1.8 (32 ビット) 更新プログラム 191 以降がサポートされています。

ホステッドコラボレーションソリューション、Contact Center用インストールプロセスは Java JRE バージョン 1.8 (32 ビット) の更新プログラム 191 をインストールします。Java JRE バージョン 1.8 (32 ビット) の更新 191 がサーバにインストールされていることを確認した後、CVP、VVB、CUIC などのコンポーネントに必要な以前のバージョンの Java を削除しないでください。



(注) リリース 11.6 (2) より前にシステム上で実行されている Java JRE バージョンが 1.8 アップデート 191 よりも後である場合は、リリース 11.6 (2) へのアップグレード時に Java JRE バージョンがアップグレードされません。

CVP、VVB、CUIC などのコンポーネント用の Java の詳細情報および互換性のあるバージョンについては、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-device-support-tables-list.html> ホステッド コラボレーションソリューション、Contact Center用、11.6 (x) の互換性情報を参照してください。

アップグレード後に新しい Java のセキュリティアップデートを適用することができます。

[Cisco Unified ICM/Contact Center 企業向けセキュリティガイド](#)の「Java のアップグレード」セクションを参照してください。

メンテナンスリリースのインストール

インストーラーをリモートで実行しないでください。インストールするにはメンテナンス リリース インストーラーをローカルマシンにダウンロードします。



重要 ICM 11.6(2) をインストールする前に、現在のバージョンが ICM 11.6(1) であることを確認します。

メンテナンス リリースをインストールするには、次の点を考慮してください。

1. 保守期間を計画し、スケジュールを設定します。
2. すべての該当するマニュアルを確認します。
3. [Unified Contact Center Enterprise ダウンロード ソフトウェア] ページからメンテナンス リリースをダウンロードします。このページは、[https://software.cisco.com/download/home/268439689/type/280840583/release/11.6\(2\)](https://software.cisco.com/download/home/268439689/type/280840583/release/11.6(2))にあります。
4. すべての ICM サービスを停止します。

5. メンテナンスリリースのインストーラーをダブルクリックして、インストールを開始します。
6. 11.6(2) MR のインストールが成功すると、インストーラーがサーバを再起動するようにダイレクトされます。
7. すべての ICM サービスを開始します。



重要

Unified CCE、11.6 (2) メンテナンス リリースには、以前のリリース ブランチのエンジニアリング特集からのすべての欠陥修正が含まれていない場合があります。メンテナンス リリースをインストールする前に、ES を適用するすべての欠陥がこのメンテナンス リリースで網羅されていることを確認する必要があります。このメンテナンス リリースの対象とならない欠陥を修正する必要がある場合は、Cisco TAC に11.6(2) メンテナンス リリース ブランチに作成された欠陥に対して ES を行うように依頼します。

Unified CCE へのアップグレードを行う前に、11.6 (2) メンテナンス リリースには、統合されていない (11.6 (2) 後にリリースされていたなどの理由で) エンジニアリング専用がすでにインストールされている場合は、次の警告が表示されます。

```
Following Engineering Special(s) installed in the system, are not merged into ICM11.6(2).
```

```
Cisco ICM Engineering Special <ES>
```

```
Continuing with the upgrade may result in loss of functionality provided by above engineering special(s).
```

```
Review available engineering special(s) built on ICM11.6(2), for corresponding patches that would need to be applied separately.
```

```
Do you want to continue the upgrade?
```

```
Yes/No
```



- (注) 上記の警告が表示された場合は、インストールプロセスをキャンセルします。警告メッセージに記載されているエンジニアリング専用をアンインストールしてから、11.6 (2) MR をインストールする必要があります。

新しいストアドプロシージャのインストール

CSCvn65050 用のストアドプロシージャ (アウトバウンド HA レプリケーション)。

ストアドプロシージャ (SP) はオプションです。ReplicationSQL_BatchFiles.rar ファイルをリンク [https://software.cisco.com/download/home/268439689/type/280840583/release/11.6\(2\)](https://software.cisco.com/download/home/268439689/type/280840583/release/11.6(2)) してダウンロードします。

SP は、ReplicationSQL_BatchFiles ファイルの一部として接続されます。主に連絡先テーブルのからの *DaialingLlst* テーブルと、連絡先テーブルの *change sm_used* フィールドを作成するストアドプロシージャが含まれています。

ファイルの詳細は次のとおりです。

- **buildDL**: 連絡先テーブルから DL を構築するためのストアドプロシージャです。
- **sm_used**: 連絡先テーブル内の sm_used フィールドを更新するストアドプロシージャです。
- **DropBuildDL**: インストールされている BuildDL プロシージャを削除します。
- **Dropsm_used**: インストールされている sm_used プロシージャを削除します。

バッチファイルを実行するためのシンタックス

このセクションに用意されているコマンドを、IReplicationSQL_BatchFilesにあるログサーバーのコマンドプロンプトから実行します。

- **バッチファイル <Instance_Name> <Side>**

コマンドの例を次に示します。

```
BatchFile ucce A
```

<Side> は、A または B (大文字) である可能性があります。<Side>値は、システム内の BA データベース名に反映される必要があります。この例では、**BA データベース名はucce_baA**です。

このコマンドは、新しいストアドプロシージャを、**BA データベースのプログラム**の下にインストールします。

次の手順に従って、新しい**StoredProcedures** をインストールします。

1. コマンドプロンプトで、解凍した *ReplicationSQL_BatchFiles* のフォルダーに移動します。
2. A 側で **InstallReplicationsql <instance name> A** コマンドを実行します。
3. B 側で **InstallReplicationsql <instance name> B** コマンドを実行します。
4. ストアドプロシージャが SQL サーバ管理スタジオからの ba データベースの**プログラム**に追加されていることを確認してください。
5. ログサービスを再起動します。



(注) 新しく追加された SPs (sp_ba_update_contacttable_sm_used および sp_ba_build_dialing_list_records) が利用可能になります。

6. **ストアドプロシージャを実行する**ように、ストアドプロシージャ **Replicate** プロパティを手動で設定します。デフォルトでは、**ストアドプロシージャの定義**に設定されます。詳細については、Microsoft SQL Server 2017 に関する Microsoft のドキュメントを参照してください。

新しいストアドプロシージャのアンインストール

始める前に

11.6(2)をアンインストールするときは、新しいストアドプロシージャをアンインストールすることを推奨します。アンインストールするには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Logger の両側でアウトバウンド HA を無効にします。

アウトバウンド HA を無効にする方法については、https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/icm_enterprise_12_0_1/Installation/Guide/ucce_b_12-install-upgrade-guide-ucce/ucce_b_1171-install-upgrade-guide-ucce_chapter_01001.html?bookSearch=trueの「アウトバウンドオプションの高可用性（該当する場合）」セクションを参照してください。

ステップ 2 コマンドプロンプトで、解凍した ReplicationSQL_BatchFiles のフォルダーに移動します。

ステップ 3 A 側で、`DropReplicationsql <instance_name> A` コマンドを実行します。

ステップ 4 B 側で、`DropReplicationsql <instance_name> B` コマンドを実行します。

ステップ 5 ストアドプロシージャが SQL サーバ管理スタジオからの **BA データベースのプログラム**で削除されていることを確認してください。

ステップ 6 ロガーサービスを再起動します。

廃止された機能

廃止される機能についての新しい開発はありません。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
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	Replacement	注
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。

削除可能で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
HCS for CC 500 エージェント導入モデル	11.6(1)	この導入モデルは、HCS for CC 2000 for 500 エージェント導入モデルに置き換えられます。詳細については、Contact Center 用 Cisco Hosted Collaboration Solution のインストールおよびアップグレードガイドを http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-installation-guides-list.html で参照してください。
Symposium 用の .AAS (SEI インターフェイス)	11.5(1)	なし
CTI OS エージェントデスクトップ (注) CTI OS エージェントデスクトップは TDM およびシステム PG でのみサポートされます。	11.5(1)	Cisco Finesse
CTI OS スーパーバイザデスクトップ (注) CTI OS スーパーバイザデスクトップは、システム PG でのみサポートされます。	11.5(1)	Cisco Finesse

機能	リリースから有効	Replacement
CTIOS ベースのサイレント モニタリング (注) CTIOS ベースのサイレント モニタリングは、システム PG でのみサポートされます。	11.5(1)	なし
Cisco Agent Desktop (CAD)	11.0(1)	Cisco Finesse
Cisco Supervisor Desktop	11.0(1)	Cisco Finesse
Cisco Media Blender	11.5(1)	Unified WIM & EIM の場合は、スクリプトエディターを使用して、ダイヤルされた番号プレフィックスとエージェント要求用のフィルターを設定します。
H 323 プロトコルのサポート	11.5(1)	SIP プロトコル
データベーステーブルの半時間: <ul style="list-style-type: none"> • Agent_Half_Hour • Agent_Skill_Group_Half_Hour • Call_Type_Half_Hour • Call_Type_SG_Half_Hour • Peripheral_Half_Hour • Service_Half_Hour • Skill_Group_Half_Hour (注) これらのテーブルはサポートされていないため、データベースで使用可能な半時間データベーステーブルは設定されません。	11.5(1)	間隔データベース テーブル
Cisco Jabber Guest	11.6(1)	サードパーティ ソリューション
Unified CCE のオンデマンドライセンスモデル	11.5(1)	Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) for Contact Center
リモート サイレント モニタリング	11.6(1)	なし
Secure Socket Layer (SSL) 2.0 および 3.0 のサポート	11.5(1)	トランスポート レイヤ セキュリティ (TLS)

機能	リリースから有効	Replacement
Unified Intelligent Contact Management Hosted (ICMH) およびユニファイドコンタクトセンターホステッド(Unified CCH)	11.5(1)	Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) for Contact Center
Unified WIM & EIM	11.5(1)	企業向けチャットおよび電子メール
NAM-CICM	11.5(1)	none

サードパーティソフトウェアへの影響

その他のソフトウェアアップグレード

このリリースでは、次のソフトウェアがアップグレードされています。

- JRE: 1.8 (32 ビット)、更新 191 またはバージョン 1.8 以降にアップグレードされます。
- Perl: バージョン 5.28.0 にアップグレードされます。
- Apache Tomcat: バージョン 7.0.90 にアップグレードされます。
- OpenSSL: openssl-1.0.2 o にアップグレードします。
- Microsoft .Net framework: バージョン 4.7.2 にアップグレードされます。
- Apache Struts: バージョン 2.5.17 にアップグレードされます。