



# Contact Center 版 Cisco Hosted Collaboration Solution for Contact Center

- 新機能, on page 1
- 更新済み機能, on page 5
- 特記事項, on page 6
- 廃止された機能, on page 6
- 削除され、サポートされない機能, on page 7
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 8

## 新機能

### スマートライセンス

このリリースでは、ライセンスの所有権と使用状況が可視化されるスマートライセンスが導入されています。スマートライセンスによって、ライセンスを簡単に生成、展開、および管理し、使用状況を報告できます。ライセンスの付与資格を単一のアカウントにプールし、バーチャルアカウント間でライセンスを自由に移動することができます。

スマートライセンスでは、製品インスタンスを登録し、ライセンスの使用状況を報告して、Cisco Smart Software Manager または Cisco Smart Software Manager オンプレミスから必要な認証を取得します。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の『*Hosted Collaboration Solution for Contact Center Configuration Guide*』を参照してください。

### クラウドコネクト

Cloud Connect は、Cisco Webex Cloud サービス（Cisco Webex のエクスペリエンス管理 など）との統合を可能にするサービスをホストするインフラストラクチャ コンポーネントです。

## Cisco Webex のエクスペリエンス管理

この機能には ICM12.5(1)\_ES7 が必要です。Cisco Webex のエクスペリエンス管理（エクスペリエンス管理として言及）は、顧客エクスペリエンス管理（CEM）向けのプラットフォームであり、顧客の視点からビジネスを確認できる強力なツールと統合されています。



### Note

HCS for CC は、単一のテナントでのみ WXM をサポートしています。

エクスペリエンス管理を CC 版 HCS と統合すると、次のような操作が可能になります。

- 管理者は、ポストコール調査を設定して、顧客からフィードバックを直接収集することができます。
- 管理者は、ビジネスチャットおよび電子メールガジェットを使用して、エージェントが顧客からの電子メールまたはチャットに回答するときに、デジタルチャネル調査を設定し、開始できます。
- 管理者は、Finesse デスクトップ上で表示可能な分析ガジェットを設定できます。
- エージェントおよびスーパーバイザは、NPS、CSAT、CES、またはその他の KPI などの業界標準メトリックを使用して、顧客のバルスを表示できます。

## エクスペリエンス管理音声調査

音声調査は、CVP IVR を使用したエクスペリエンス管理を通じてトリガーできます。エクスペリエンス管理調査では、ポストコール調査と同じスクリプトと通話フローを使用しています。ただし、クラウドベースのエクスペリエンス管理サービスによってアンケートが提供されていることを例外とします。Call Studio 調査は、コールの調査区間で実行するルータスクリプトで設定され、ECC 変数を介して CVP に渡されます。

CVP Call Studio 調査アプリケーションは、エクスペリエンス管理サービスから質問を取り出し、発信者からの回答を収集して、REST API を介してそれらをエクスペリエンス管理サービスに送信します。

エクスペリエンス管理の設定方法の詳細については、次の場所にある『Contact Center 盤 Cisco Hosted Collaboration Solution 機能ガイド』の「Webex のエクスペリエンス管理」の章を参照してください。<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/tsd-products-support-series-home.html>

## エクスペリエンス管理電子メール/SMS による調査

この機能により、お客様は、SMS または電子メールで送信されるリンクを使用して、ポストコール調査に参加することができます。

管理者は、エクスペリエンス管理で調査を設定およびカスタマイズできます。応答は、Finesse デスクトップのカスタマー エクスペリエンスのプロセス ガジェットに表示されます。

エクスペリエンス管理の統合に必要なタスクリストの詳細については、次の場所にある『Contact Center 版 Cisco Hosted Collaboration Solution 機能ガイド』の「エクスペリエンス管理のタスクフロー」の項を参照してください。<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/tsd-products-support-series-home.html>

## エージェント サマリ ライブ データ レポート

このリリースでは、受信不可時間、処理したコールの総数、および後処理時間などのエージェント統計情報をリアルタイムに表示するエージェント サマリ ライブ データ レポートが追加されます。このレポートは Finesse ガジェットでも使用でき、エージェント統計情報をエージェントに、またチーム統計情報をスーパーバイザに表示します。レポートは、エージェントのパフォーマンスを監視するのに役立ちます。

詳細については、次の場所にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise リリース 12.5 レポート ユーザガイド』を参照してください。<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html>

## 外部 DBLookUp レジストリ設定の暗号化サポート

外部 DBLookUp レジストリ設定は、暗号化された値のみをサポートします。CCEDDataProtect ツールを使用して、Windows レジストリに保存されている機密情報の暗号化と復号化を行うことができます。リリース 12.5 へのアップグレード後、DBLookUp が設定されている場合は、CCEDDataProtect ツールを使用して外部 DBLookUp レジストリ値を再設定し、レジストリ内のデータを暗号化する必要があります。詳細については、の「CCEDDataProtect ツールを使用した外部 DBLookUp レジストリ値の設定」の手順を参照してください。

## ライブ データ CLI

### ライブデータの HSTS 設定

このリリースでは、HTTP Strict Transport Security (HSTS) をライブ データに対して有効または無効にすることや、HSTS プロパティの現在のステータスを表示することができます。

HSTS は、プロトコルダウングレード攻撃および Cookie のハイジャックから Web サイトを保護するために役立つ Web セキュリティ ポリシーメカニズムです。これにより、Web サーバは、Web ブラウザ（または他の準拠しているユーザエージェント）が、安全でない HTTP プロトコルを対話に使用せず、安全な HTTPS 接続のみを使用することを宣言できます。

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 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。

### ライブデータの HTTP 設定

このリリースでは、ライブデータへの HTTP アクセスを有効または無効にしたり、http 対応プロパティの現在のステータスを表示したりできます。

http 対応ステータスを変更すると、CCE Live Data NGINX サービスの再起動が必要になります。



**Note** HTTP はデフォルトで無効になっています。set live-data properties http-enabled on コマンドを（必要であれば）使用して、HTTP を有効にすることができます。

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 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。

## エージェントによる使用可能な状態でのアウトバウンドコールの発信

使用可能状態にあるエージェントがアウトバウンドコールを発信した場合、Unified CCE システムは、コールを許可する前に、エージェントの状態を待受停止に設定します（エージェントの状態を CTI インターフェイスから手動で待受停止に設定する必要はありません）。コールが終了するか、または接続に失敗すると、エージェントの状態が使用可能に戻されます。

理由コードの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> にある『Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise リリース 12.5(1) データベーススキーマハンドブック』を参照してください。コール方法タイプの詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise リリース 12.5(1) CTI サーバメッセージリファレンスガイド（プロトコルバージョン 23）』を参照してください。

この機能拡張により、Finesse API を使用して、Finesse が待受から発信する機能を有効にすることもできます。詳細については、「[REST API の変更](#)」および <https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!rest-api-dev-guide> にある『REST API 開発者ガイド』を参照してください。

## ACD 共有回線



**Note** 共有 ACD 回線機能を有効にするには、12.5(1) ターゲット システム上で ICM\_12.5(1)\_ES4 をインストールする必要があります。ES4 には、共有回線上のサードパーティ要求を修正する機能が含まれており、レジストリ設定が提供されており、意図しない 12.5(1) に使用されるのを防ぐことができます。

このリリースには、最大 2 台のデバイスに対する共有 ACD 回線サポートが含まれています。サポートによって、複数の場所にあるデバイスを含むエージェントが同じ内線番号を使用できるようになります。



**Note** ACD 共有回線が使用中の場合、UCM 自動応答およびエージェントデスク設定の自動応答はサポートされません。

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>にある『*Solution Design Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*, リリース 12.5(1)』の「内線番号のコールタイプに関する考慮事項」のセクションを参照してください。

## 更新済み機能

### セキュリティ機能の拡張

このリリースでは、Unified CCE Administration に対して次のセキュリティ機能拡張が導入されています。

- ソリューションコンポーネントの自己署名証明書（CA 署名付き証明書を使用しない場合）を AW マシンにインポートする必要があります。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-installation-and-configuration-guides-list.html>にある『Contact Center 版 Cisco Hosted Collaboration Solution 設定ガイド』を参照してください。

- クロスサイトスクリプティング（XSS）の脆弱性を防ぐために、HTTPセキュリティヘッダー（Content-Security-Policy（CSP）、X-Frame-Options、X-XSS-Protection、X-Content-Type-Options、Strict-Transport-Security）がブラウザ応答に追加されています。

### Tomcat の機能拡張

ICM では、Tomcat が 7.0.x から 9.0.21 にアップグレードされます。

### 設定の制限値の変更

このリリースから、次の設定について最大数が増加しています。

- アウトバウンドダイヤラの 1 秒あたりの最大コール数は、2000 エージェント展開で 1 ダイヤラにつき 20 から 60 に、また 4000 エージェント、12000 エージェント、24000 エージェントの展開では、1 ダイヤラにつき 30 から 60 に増加しました。
- アウトバウンドダイヤラの、SIP ダイヤラあたりの最大ポート数は、すべての展開タイプで 1500 から 3000 に増加しました。
- システムあたりのキャンペーン数は、すべての展開タイプで 600 から 1500 に増加しました。

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>にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise リリース 12.5 ソリューション設計ガイド』の「アウトバウンドキャンペーンの制限」の項を参照してください。

## レプリケーションの機能拡張

アウトバウンドオプションの高可用性を使用すると、データのレプリケーションは、スタンバイ側で実行されているキャンペーンマネージャによって、レプリケーションフォルダ内の一連のファイルを使用して管理されます。詳細については、次の場所にある『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。<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html>



### Note

アウトバウンド オプションの高可用性を有効にした場合、Personal\_Callback\_List テーブルへのダイレクトアクセスはサポートされません。顧客レコードを Personal\_Callback\_List テーブルに直接挿入するには、アウトバウンド API を使用してください。アウトバウンド API の詳細については、次の場所にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise 開発者リファレンス』を参照してください。<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-programming-reference-guides-list.html>

## 特記事項

### SocialMiner の名前変更

SocialMiner は、リリース 12.5(1) から Customer Collaboration Platform と呼ばれます。

## 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
Internet Explorer 11	12.5(1)	なし。	なし。
Avaya Aura Contact Center (AACC、以前の Symposium) PG	12.5(1)	なし。	なし。
UCC Enterprise Gateway PG (親/子展開の親の PG)	12.5(1)	なし。	なし。
Aspect PG	12.5(1)	なし。	なし。

廃止された機能	リリースで 発表	替わり	注
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"> <li>• cccaDistAwWebViewEnabled</li> <li>• cccaDistAwWebViewServerName</li> <li>• cccaSupportToolsURL</li> <li>• cccaDialerCallAttemptsPerSec</li> </ul>	11.6(1)	なし。	なし。
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
コンテキスト サービス	12.5(1)	なし。
Cisco MediaSense	12.5(1)	なし。
SHA-1 証明書	12.5(1)	SHA-256
TLS 1.0 および TLS 1.1	12.5(1)	TLS 1.2
Cisco Remote Expert モバイル	12.5(1)	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 ソフトウェアの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-device-support-tables-list.html> の「*Contact Center Enterprise* 互換性マトリクス」を参照してください。