



Cisco Unified Contact Center Enterprise Solution リリース 12.0(1) リリースノート

First Published: 2019-01-11

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

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: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. 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.



CONTENTS

CHAPTER 1

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

CHAPTER 2

Cisco Unified Contact Center Enterprise 3

新機能 3

プラットフォームの更新 3

ハードウェアプラットフォーム サポート 3

新しい導入タイプ 5

セキュアな接続 5

デフォルトのドメイン名 6

連絡先ディレクターが3つ 統一 CCE ターゲットへのサポート 7

拡張コールコンテキスト ペイロード 7

ECC ペイロード API 8

業務時間 8

PCM (G: 711) A-law サポート 9

更新済み機能 9

NPA NXX データベースの更新 9

設定の制限値の変更 10

必要なシステム CLI アップデート 10

CTI OS のプラットフォームの更新 10

統合デジタルマルチタスキング 11

Active Directory およびサービスアカウント マネージャの機能拡張 12

データベーススキーマの変更 13

特記事項	16
リリース 12.0 (1) のインストール	16
Unified CCE リリース 12.0(1) のアンインストール	17
スクリプト エディタの変更により、既存のスクリプト モニタが無効になる	17
会議コールからのコール参加者のドロップ	18
サポートされるログイン形式	18
その他の重要な考慮事項	19
廃止された機能	20
削除され、サポートされない機能	22
サードパーティ ソフトウェアへの影響	22

CHAPTER 3

Cisco ビジネス チャットおよび E メール 23

新機能	23
プラットフォームの更新	23
コンテンツをマスキングするためのユーティリティ	23
安全な MR PG および CTI インターフェイス	24
PCCE 向け ECE 管理者ガジェット	24
スキル ベースの可用性	24
スーパーバイザ アカウントの統合	24
スーパーバイザ向けチャット モニタリング	25
電子メールの添付ファイルの消去	25
更新済み機能	25
更新された JDK	25
グループチャットの改善:	26
エージェント ガジェット	26
ECE REST API の機能拡張と更新	27
管理	28
地理的冗長性	28
ECE キューのアクティビティの制限	28
警告ワークフローの統合	28
統合デジタル マルチ タスキング	29

Cisco Finesse 統合機能の強化	29
検索機能	30
特記事項	30
アーカイブ データベース	30
廃止された機能	30
削除され、サポートされない機能	31
後処理のロール	31
サードパーティ ソフトウェアへの影響	31

CHAPTER 4 Cisco Unified Customer Voice Portal 33

新機能	33
プラットフォームの更新	33
設定と管理	33
更新済み機能	34
機能拡張	34
特記事項	34
廃止された機能	35
削除され、サポートされない機能	35
サードパーティ ソフトウェアへの影響	35

CHAPTER 5 Cisco Virtualized Voice Browser 37

新機能	37
ブリッジ転送	37
ASR-TTS の多言語サポート	38
音声録音サポート	38
キャッシング (Caching)	38
更新済み機能	38
機能拡張	38
特記事項	39
廃止された機能	39
削除され、サポートされない機能	39

サードパーティ ソフトウェアへの影響 39

CHAPTER 6

Cisco Finesse 41

新機能 41

Cisco Finesse でのユーザ エクスペリエンスの変更 41

デスクトップ チャット 43

チーム メッセージ 43

アクティブな通話の詳細 44

検索理由コード 44

デジタルチャネルのワークフロー 44

後処理タイマーの設定 44

後処理理由の強制 44

CLI 一覧 45

Cisco Finesse API 向け CORS サポート 45

CTI サーバの設定 45

ガジェットソースのホワイトリスト 45

Cisco Finesse の Microsoft Edge サポート 45

JavaScript API 46

更新済み機能 46

ユーザ エクスペリエンスの向上 46

状態の継続時間 46

XML デフォルトレイアウトのアップデート 46

コール変数のレイアウト 47

Cisco Finesse 管理コンソール 47

REST API の変更 47

特記事項 48

廃止された機能 49

削除され、サポートされない機能 49

サードパーティ ソフトウェアへの影響 49

CHAPTER 7

Cisco Unified Intelligence Center 51

新機能	51
ユーザ エクスペリエンスの変更	51
レポート定義のクローン	52
コマンドの設定	52
コマンドの表示	52
ストック レポート: ユーザ監査ログ	53
更新済み機能	53
特記事項	54
廃止された機能	55
削除され、サポートされない機能	55
サードパーティ ソフトウェアへの影響	56

CHAPTER 8
Cisco Unified Contact Center Management Portal 57

新機能	57
24000 エージェント導入タイプをサポート	57
更新済み機能	57
管理者の非 SSO デフォルトドメインをサポート	57
ECC ペイロードのプロビジョニング	58
廃止された機能	58
レガシーリソースマネージャ	58
削除され、サポートされない機能	58
サードパーティ ソフトウェアへの影響	58

CHAPTER 9
Cisco SocialMiner 59

新機能	59
更新済み機能	59
特記事項	59
廃止された機能	59
削除され、サポートされない機能	60
サードパーティ ソフトウェアへの影響	60

CHAPTER 10

注意 61

注意事項クエリ（製品別） 61

バグ検索ツール 61

リリース 12.5(1) の重大度 3 以上の警告 62



CHAPTER 1

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](#), on page 1
- [Cisco セキュリティ アドバイザリ](#), on page 1

コンタクトセンターソリューションリリースノート

Cisco セキュリティ アドバイザリ

Cisco Product Security Incident Response Team (PSIRT) は、シスコ製品やネットワークに関連するセキュリティ脆弱性情報の受信、調査、および公開レポート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。



CHAPTER 2

Cisco Unified Contact Center Enterprise

- 新機能, on page 3
- 更新済み機能, on page 9
- 特記事項, on page 16
- 廃止された機能, on page 20
- 削除され、サポートされない機能, on page 22
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 22

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。

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 Unified 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いとなりません。

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。



Note 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 Unified 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tdown 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。

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

Cisco Unified 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『Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション設計ガイド』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。



Note 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 アップデート 2 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 アップデート 2 以降で提供されています。

**Important**

ESXi 6.0 アップデート 2 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。

**Note**

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](#), on page 5 トピックを参照してください。

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、Contact Center Enterprise ソリューションのスケールが向上しています。

- 24000 エージェントをサポートする Unified CCE ソリューション導入タイプ。

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> の『Cisco Unified Contact Center Enterprise のソリューション設計ガイド』、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『』、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-implementation-design-guides-list.html> の『』を参照してください。

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 *Cisco certutil* 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」。

デフォルトのドメイン名

このリリースには、Configuration Manager の [システム情報] ダイアログに新しいオプション [デフォルト ドメイン名] が含まれています。このオプションを使用すると、非 SSO 環境でユーザ名に追加するデフォルトのドメイン名を選択できます。ユーザ名が UPN (または SAM アカウント) フォーマットでない場合、必要に応じて、ユニファイド CCE はこのグローバルドメイン名をユーザ名に付加します。

非 SSO ソリューションでは、ユニファイド CCE ではユーザ名を UPN 形式にする必要はありません。ただし、複数の PG での管理者のサインインなどのアクティビティでは、UPN 形式のユーザ名でサインインする必要がある場合があります。

非 SSO ソリューションは、必要なドメイン名を追加してリリース 11.5 または 11.6 のユーザ名に追加される必要がありました。これらのソリューションでは、**デフォルトのドメイン名**を設定してから、**一括エディタ**ツールを使用してユーザ名からドメイン名を削除できるようになりました。詳細な手順については、*Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* コンフィギュレーションガイドを参照してください。

連絡先ディレクターが3つ統一 CCE ターゲットへのサポート

このリリースでは、Contact Director のリファレンス設計でサポートされているユニファイド CCE ターゲットの数が 2~3 に増加しています。Contact Director は最大 3 つのターゲットのユニファイド CCE インスタンスで最大 24000 のエージェントを処理できます。

拡張コールコンテキスト ペイロード

この機能により、拡張コールコンテキスト (ECC) 変数の柔軟性が拡張されます。ECC ペイロードは、最大サイズが 2000 バイトである定義された ECC 変数のセットです。CTI クライアントへの ECC ペイロードには、CTI メッセージに含まれる ECC 変数名に追加の 500 バイトが含まれていません。

以前のリリースでは、システム全体で 2000 バイトの ECC 変数しか定義できませんでした。このリリースでは、必要に応じて、ECC 変数はいくつでも定義することができます。特定の操作に必要な情報で ECC ペイロードを作成できます。特定の ECC 変数を複数の ECC ペイロードに含めることができます。特定の ECC ペイロード内の特定の ECC 変数は、そのメンバーと呼ばれます。

同じコールフローで複数の ECC ペイロードを使用することはできますが、一定の時点で有効範囲を持つ ECC ペイロードは 1 つのみとなります。インターフェイスによる ECC ペイロードのサポートの詳細については、*Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* コンフィギュレーションガイドを参照してください。

デフォルトの ECC ペイロード

このソリューションには、下位互換性のために「デフォルト」名を持つ ECC ペイロードが含まれています。ソリューションがより多くの ECC 変数スペースを必要としない場合は、デフォルトのペイロードのみが必要となります。このソリューションは、上書きされない限り、デフォルトのペイロードを使用します。

ソリューションがデフォルトのペイロードのみを保持している場合、ソリューションは、2000 バイトの制限に達するまで、新しい ECC 変数をすべてデフォルトのペイロードに自動的に追加します。

**Note**

デフォルトのペイロードは削除できませんが、メンバーを変更することはできます。

新規インストールでは、デフォルトのペイロードに、定義済みのシステム ECC 変数が含まれません。リリース12.0にアップグレードすると、スクリプトによって既存の ECC 変数がデフォルトのペイロードに追加されます。



Important

アップグレード中に、システムが最初に既存の ECC 変数をデフォルトのペイロードに移行する場合、CTI メッセージサイズの制限は確認されません。メンバー名が、CTI クライアントに対して ECC ペイロードに割り当てられている追加の 500 バイトを超える場合があります。デフォルトのペイロードが制限を超過していないことは、**拡張コール変数ペイロード一覧** ツール内の **CTI メッセージのサイズ** カウンターを手動で確認します。デフォルトのペイロードが制限を超える場合は、制限に合わせて変更します。

このような ECC ペイロードをクライアント要求で使用すると、その要求は CTI サーバによって拒否されます。このような ECC ペイロードの OPC メッセージの場合、CTI サーバは ECC データなしでメッセージを送信します。この場合、「CTI サーバは、オーバーフロー状態になったために ECC 変数を転送できませんでした」というイベントがログに記録されます。



Note

ECC ペイロード機能は、非リファレンス設計では使用できません。

詳細については、次のマニュアルを参照してください。

- *Cisco Unified Contact Center Enterprise* ソリューション設計ガイド
- *Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* スクリプティングおよびメディア ルーティング ガイド
- *Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* コンフィギュレーション ガイド
- リスト ツールのオンライン ヘルプ
- スクリプト エディタのオンライン ヘルプ

ECC ペイロード API

ECC ペイロード機能には API が含まれています。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-programming-reference-guides-list.html> の *Cisco Unified Contact Center Enterprise* 開発者リファレンス ガイドを参照してください。

業務時間

業務時間機能を使用すると、通常の勤務時間と追加の勤務時間のスケジュールを作成して、休日または緊急事態に対応してコンタクトセンターを閉鎖することができます。設定された業務時間スケジュール、休日、緊急時の閉鎖、あるいは追加の業務時間に基づいて、各連絡先を特定のサ

ポートチームに転送するメカニズムが提供されています。さまざまなシナリオに対応するさまざまなコンタクトセンターチーム向けに業務時間のスケジュールを作成することができます。

この機能は、同じチームに複数の業務時間スケジュールを作成および適用するのに役立ちます。一方、同じ業務時間スケジュールを複数のサポートチームに適用することもできます。顧客がコンタクトセンターに連絡する場合、コンタクトセンターによる対応はサポートチームの状態に基づいています。この状態は、チームに対して設定された業務時間を使用して評価されます。

この機能は、次の目的で使用します。

- コンタクトセンターチームのデフォルトの運用時間（就業時間）を曜日ごとに設定する。このオプションは、週 7 日 24 時間体制のサポートチームには適用されません。
- 特売日や祝日などの特別な日に対して、コンタクトセンターチームの特例時間を設定する。
- 自然災害などの緊急時にコンタクトセンターを強制的にクローズする。
- 特売日などの特定のビジネス要件に対応するために、祝日や休業日にコンタクトセンターを強制的にオープンする。
- ビジネス時間のステータスに基づいて、顧客への通知を作成して展開する。

ビジネス時間の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise 機能ガイド』を参照してください。

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) (SIP dialers for Outbound)] 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 トランス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

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リングプランを使用

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

更新されたすべての設定制限については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-implementation-design-guides-list.html> の『*Cisco Unified Contact Center Enterprise* のソリューション設計ガイド』、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> の『』、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-implementation-design-guides-list.html> の『』を参照してください。

必要なシステム CLI 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。シスコのインストーラは、すべてのシスコの 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。

CTI OS のプラットフォームの更新

Visual Studio 2015 の再頒布

このリリースには、サーバ側および Microsoft Windows 10 クライアントでの Visual Studio 2015 の再配布が含まれています。

ソフトウェア アップデート

CTI OS プラットフォームが次のように更新されました。

ソフトウェア	バージョン
.NET Framework	4.7.1
JAVA JRE	1.8 アップデート 161



Note

CTI OS クライアントおよびサーバの Microsoft Windows プラットフォームの詳細については、次の『*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。
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html>

統合デジタル マルチ タスキング

このリリースでは、割り込み可能なメディアルーティングドメイン (MRDs) ECEをサポートする CCE ルーティングが強化されています。新しい機能により、エージェントは次のことを実行できます。

- **[タスクの選択 (Pick tasks)]**: ユニファイド CCE キューまたは外部アプリケーションのキューから特定のタスクの取得。
- **[プルタスク (Pull tasks)]**: キューの順序に基づいて、ユニファイド CCE キューまたは外部アプリケーションのキューから次の n 個のタスクの取得。
- **[タスクの転送 (transfer tasks)]**: 特定のタスクを別のエージェントまたはキューとの間で転送。



Important

この機能を使用するには、コールフロー内のすべてのコンポーネントがリリース 12.0 (1) である必要があります。

選択とプルの統合

エージェントは、使用可能な電子メールタスクから電子メールタスクを選択できます。エージェントは、キュー内の使用可能な電子メールタスクから電子メールタスクをプルすることもできます。ピックまたはプルアクティビティは、次の場合でも実行できます。

- エージェントが音声コールで忙しい状態です。
- エージェントが電子メールの最大タスク制限に達し、エージェントが音声コールまたはチャットアクティビティを処理しています。
- コールは、ピックまたはプル要求で使用できないキューにキューイングされます。

これらの機能拡張は、Cisco Finesse リリース 12.0 (1) の ECE ガジェットで使用できます。

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。

Active Directory およびサービス アカウント マネージャの機能拡張

Microsoft Active Directory から CCE 認証を分離する

Unified CCE は、認証と認可機能を分離します。リリース 12.0(1) まで、Unified CCE は Microsoft Active Directory セキュリティグループを使用して、セットアップタスクと設定タスクを実行するためのユーザアクセス権を制御します。Unified CCE ソリューションの管理には、承認のために Microsoft AD の書き込み権限が必要です。

認証と認可を分離すると、Microsoft AD を使用して、Unified CCE コンポーネントの許可を管理する必要がなくなります。ユーザ権限は、ローカルマシンのローカルユーザグループへのメンバーシップによって提供されます。Microsoft AD は認証にのみ使用されます。

このリリースでは、Microsoft AD からの承認を分離する次の拡張機能が導入されています。

- **Websetup** は、ロガー、代理店および HDS サービスのサービス アカウントを作成するのに使用されなくなりました。管理者は、セットアップの前にサービス アカウント ドメイン ユーザを作成できます。Websetup は、既存のドメイン ユーザに対してサービス アクセスを許可し、確認します。
- セットアップユーザは、セットアップユーティリティを実行するためにローカル管理者権限だけを必要とします。AD の ICM_Setup セキュリティグループは廃止されています。
- Configuration Manager や Script Editor などのユニファイド CCE 設定ツールを実行するために、設定ユーザはローカル管理者権限を必要とせず、AD の ICM_Config セキュリティグループに割り当てる必要はありません。ただし、必要に応じて古い設定セキュリティグループを引き続き使用できます。セキュリティグループを使用するこの動作は、**Adsecuritygroupupdate** レジストリ キーによって管理されます。
- コンポーネント間で一貫したインスタンスの命名を可能にするために、ICM OU 構造は AD でも必要です。
- アップグレードプロセスの一環として、AD からユニファイド CCE ローカル設定テーブルへのユーザロールの 1 回限りの移行があります。「ユーザロールの更新ツール」の項を参照してください。

ADSecurityGroupUpdate レジストリ キー

このレジストリキーは、インスタンスの組織単位 (OU) の下で、ドメイン内の設定および設定セキュリティグループの更新を許可または拒否します。デフォルトでは、リリース 12.0(1) へのアップグレードでは、このキーがオフ (0) に設定されます。これにより、更新が拒否されます。

レジストリ キーの詳細については、Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション設計ガイドの「ソリューションセキュリティ」の章の「Active Directory から CCE 認証を分離する」セクションを参照してください。

サービス アカウント マネージャのユーザヘルス

リリース 12.0(1)へのアップグレード後、サービスアカウントマネージャは、UcceServiceローカルグループ内のユーザをチェックします。ユーザがローカルセキュリティグループに存在しない場合、サービスアカウントマネージャはステータスを「異常」として表示します。正常でないサービスアカウントを選択し、[修正グループメンバーシップを修正する (Fix Group Membership)] ボタンをクリックして、サービス アカウント マネージャ (SAM) ツールまたは Websetup で、ステータスを正常にするか、新しいドメインユーザを入力します。

詳細については、Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション設計ガイドの「ソリューションセキュリティ」の章の「Active Directory から CCE 認証を分離する」セクションを参照してください。

ユーザ ロール更新ツール

Active Directory ベースの許可拡張機能では、Microsoft AD からデータベースにユーザ認可ロールを移行するためにツールを使用する必要があります。

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 Installation and Upgrade Guide』を参照してください。

データベーススキーマの変更

Unified CCE データベーススキーマの変更

リリース 12.0(1)では、メインデータベースのデータベーススキーマにいくつかの変更が加えられています。このリリースでは、次の新しいテーブルが追加されます。

- Business_Hours
- Business_Hours_Real_Time
- Business_Hours_Reason
- ECC_Payload
- ECC_Payload_Member
- Location
- Location_Member
- Peripheral_Set
- Peripheral_Set_Controller
- Peripheral_Set_Host
- Routing_Pattern
- SIP_Server_Group
- SIP_Server_Group_Elements

- Special_Day_Schedule
- Time_Zone_Location
- Week_Day_Schedule

このリリースでは、次のテーブルに新しいフィールドが追加されました。

テーブル	変更
Dialed_Number	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • PCSPattern • RingtoneName
Machine_Service	OutOfSyncTimestamp フィールドが追加されました。
Application_Gateway	暗号化フィールドに TLS オプションが追加されました。
Agent_Interval	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • PickRequests • PullRequests • PickErrors • PullErrors
Call_Type_Interval	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • PickRequests • PullRequests • PickErrors • PullErrors
Reason Code	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • 理由タイプ • IsGlobal
Campaign	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • StartDate • EndDate • TZDisplayName

テーブル	変更
Router_Queue_Interval	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • RedirectNoAnsCalls • 処理コール数 • PickRequests • PullRequests • PickErrors • PullErrors • FutureUseInt1 • FutureUseInt2
Call_Type_SG_Interva	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • PickRequests • PullRequests • PickErrors • PullErrors
Dialer_Interval	新しいフィールドとして FutureUseInt3 が追加されました。
Dialer_Real_Time	新しいフィールドとして FutureUseInt3 が追加されました。
System_Capacity_Real	次の新しいフィールドが追加されました。 <ul style="list-style-type: none"> • FutureUseInt1 • FutureUseInt2

このリリースでは、次のテーブルに対するデータ型の変更が含まれています。

テーブル	変更
Machine_Host	MachineName のデータ型が NULL に変更されました。

特記事項

リリース 12.0 (1) のインストール

プラットフォームの更新



Note

リリース 12.0 (1) をインストールするときに、Microsoft Windows 更新が並行して実行されていないことを確認します。

Cisco ユニファイド CCE リリース 12.0 (1) へのインストールまたはアップグレード

Cisco ユニファイド CCE リリース 12.0 (1) をインストールまたはアップグレードする場合は、次の考慮事項が適用されます。

- インストーラーをリモートで実行しないでください。インストーラ ISO ファイルをローカルマシンにのみマウントします。
- 以前の ICM-CCE-CCHInstaller と呼ばれていたインストーラは、ICM CCE インストーラとして名前が変更されています。このインストーラは完全なインストーラです。以前にインストールされていたリリースへのロールバックはサポートされていません。復元ポイントとして使用する仮想マシン (VMs) をバックアップします。
- アップグレードを実行するために最低限必要なディスクスペースは 2175 MB です。
- ライブ データ サーバなどの Cisco VOS ベースのサーバをアップグレードする前に、VM の電源をオンにします。VM の電源をオンにする前に、VM の電源がオンになっているときに VM ツールをチェックしてアップグレードするように VM が設定されていることを確認します。
VMWare ツール アップグレードの詳細については、VMware のドキュメントを参照してください。
- CUCM リリース 12.5 にインストールまたはアップグレードする場合は、*Cisco Unified Contact Center Enterprise* インストールおよびアップグレードガイドに記載されている手順を使用して JTAPI をインストールします。

CUCM バージョンとの JTAPI の互換性の詳細については、<https://d1nmyq4gcgsfi5.cloudfront.net/site/jtapi/documents/jtapi-ucm-compatibility-matrix/>にある『*JTAPI CUCM Compatibility Matrix*』を参照してください。

**Note**

12.0 (1) ベース インストーラを使用してリリース 12.0 (1) をインストールする場合は、Microsoft Windows セッションなどの他のすべての既存のアプリケーションが閉じられていることを確認します。インストールまたはアップグレードプロセスによって更新が必要になる可能性があるアプリケーション (誤ってオープンまたはアクティブのままになっている場合) は、インストールまたはアップグレードプロセスがスムーズに実行されない可能性があります。インストーラ ログには、アップグレード中にロックされたファイルの詳細が表示されます。

インストールまたはアップグレード中に発生する問題を解決するには、すべてのアプリケーションを閉じ、12.0 (1) ベース インストーラを再実行します。

Cisco ユニファイド CCE リリース 12.0 (1) のインストールまたはアップグレードの詳細については、*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。

Unified CCE リリース 12.0(1) のアンインストール

ICM CCE インストーラ ISO を使用したリリース 12.0 のアンインストールはサポートされていません。

リリース 12.0 (1) のアップグレード以前に存在していたバージョンに戻す必要がある場合は、リリース 12.0 (1) にアップグレードする前に、次のいずれかを実行します。

1. アップグレードの前に、仮想マシンのスナップショットを電源オフ状態で実行します。
2. アップグレードの前に仮想マシンをクローンします。

パフォーマンスの問題を回避するために、アップグレードが正常に完了した後で、これらのスナップショットまたはクローンを削除します。

Administration Client や Internet Script Editor (ISE) などの他のパッケージのアンインストールと再インストールがサポートされています。

スクリプト エディタの変更により、既存のスクリプト モニタが無効になる

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 Contact Center Gateway Cisco Unified ICME/CCE* 向けゲートウェイ導入ガイドを参照してください。

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



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

その他の重要な考慮事項

管理クライアント ツールの表示

Configuration Manager の一部のツールが正しく表示されない場合があります。Microsoft Windows 10 クライアントでは、設定のアプリケーションの拡張性を修正する適切な設定をオンにします。

ぼやけて見えるアプリケーションのスケールリングを修正する方法の詳細については、クライアント OS のマニュアルを参照してください。

アウトバウンドオプション HA レプリケーション

このリリースでは、Microsoft のガイドラインに基づいてレプリケーションのパフォーマンスを向上させるために、名前付きパイプから TCP/IP へのアウトバウンド オプション 高可用性のレプリケーションプロトコルを変更します。

Microsoft SQL レプリケーションはベストエフォート技術であるため、導入とダイヤリングの使用例に応じて、アウトバウンドキャンペーンのレプリケーション遅延が大きくなる可能性があります。ウォームスタンバイのキャンペーンマネージャは、レプリケーションなしで有効にすることができます。

レプリケーションプロトコルの詳細については、Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション設計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	替わり	注
Cisco MediaSense	12.0(1)	なし	<p>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。</p> <p>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。</p>

廃止された機能	リリース で発表	替わり	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>Note 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
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	替わり	注
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、 https://communities.cisco.com/docs/DOC-64548 を参照してください。
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	
Citrix OS を Citrix 環境に展開します。	12.0(1)	なし	
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。



CHAPTER 3

Cisco ビジネス チャットおよび E メール

- 新機能, on page 23
- 更新済み機能, on page 25
- 特記事項, on page 30
- 廃止された機能, on page 30
- 削除され、サポートされない機能, on page 31
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 31

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。



CHAPTER 4

Cisco Unified Customer Voice Portal

- [新機能, on page 33](#)
- [更新済み機能, on page 34](#)
- [特記事項, on page 34](#)
- [廃止された機能, on page 35](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 35](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 35](#)

新機能

プラットフォームの更新

このリリースでは、CVP は Microsoft Windows Server 2016 Standard および Datacenter Edition をデスクトップでサポートしています。詳細については、*Cisco Unified Customer Voice Portal* のインストールおよびアップグレードガイド、リリース 12.0 (1) を参照してください。

設定と管理

設定と管理

- **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

- TLS 1.0 および TLS 1.1 は、このリリースではサポートされていません。ただし、下位互換性の破損を防ぐため、これらのバージョンはまだ完全には削除されていません。

サードパーティ ソフトウェアへの影響

なし



CHAPTER 5

Cisco Virtualized Voice Browser

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

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、以下のとおりです。

- 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。
- UUI/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

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 ソフトウェアへの影響

なし



CHAPTER 6

Cisco Finesse

- [新機能, on page 41](#)
- [更新済み機能, on page 46](#)
- [特記事項, on page 48](#)
- [廃止された機能, on page 49](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 49](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 49](#)

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ル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、新しいルック 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 (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 通知を受け取ることとなります。

• 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。



CHAPTER 7

Cisco Unified Intelligence Center

- [新機能, on page 51](#)
- [更新済み機能, on page 53](#)
- [特記事項, on page 54](#)
- [廃止された機能, on page 55](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 55](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 56](#)

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（Users）]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 (Save As)] 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する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 (Clone Report Definition)] チェックボックスをオンにします。

コマンドの設定

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 user-audit-logging
- 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。

コマンドの表示

このリリース導入されたコマンドは、以下のとおりです。

- 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（Manage Filters）] タブが [デフォルトフィルタの設定（Set Default Filter）] 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
実行	アクセス権	表示
作成	アクセス権	編集
セキュリティ	ナビゲーション	設定
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 (View)] および [編集 (Edit)] 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 (View)] および [編集 (Edit)] 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 (View)] および [編集 (Edit)] 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

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 [クラスタの同期 (Synchronize Cluster)] リンクが提供されています。

詳細については、以下から『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 (Call)] および [編集 (Edit)] アイコン ([アクション (Actions)] 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
```

-

```
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 (Schedules)] > [通知先の設定 (Destination Setting)] 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。

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 (View)] および [編集 (Edit)] 権限を与える上で役立つ [共有 (Share)] 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 (Groups)] タブでの [デフォルトグループ (Default Group)] の選択。
- ユーザ作成プロセス中の [全般情報 (General Information)] タブでの [マイグループ (AllUsers) (My Group (AllUsers))] および [すべてのユーザ (All Users)] での [アクセス権限 (Permissions)] の選択。

- ユーザ作成プロセス中の [グループ (Groups)] タブでの [マイグループ (My Group)] 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 (Report Definition)] > [フィールド (Fields)] > [フィルタフィールド (Filter Fields)] は、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 (Login User)] チェックボックスが [ユーザロール (User Roles)] 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 (Configure)] > [ユーザ (Users)] > [ユーザの編集 (Edit User)] > [ユーザ情報 (User Information)] 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



CHAPTER 8

Cisco Unified Contact Center Management Portal

- [新機能, on page 57](#)
- [更新済み機能, on page 57](#)
- [廃止された機能, on page 58](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 58](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 58](#)

新機能

24000 エージェント導入タイプのサポート

このリリースでは、キャパシティの制限が拡張され、24000人のユーザと最大48000のスキルグループによる展開がサポートされるようになりました。

更新済み機能

管理者の非 SSO デフォルトドメインのサポート

このリリースでは、ユニファイド CCE 非 SSO 管理者ユーザのデフォルトドメインプロビジョニングが追加されています。デフォルトドメインが設定されている場合、[ログイン (login)] フィールドにドメイン名を指定せずに、管理者アカウントを作成または更新できます。デフォルトドメインは、ユーザのログイン名を変更せずにユーザに追加されます。その後、システムは、その UCCE クラスタ用に設定されたグローバルカタログ (GC) に対してユーザのログイン名を検証します。設定が完了すると、管理者はログインで電子メール ID またはドメインを指定することなく、アプリケーションにサインインできます。

ECC ペイロードのプロビジョニング

このリリースでは、ECC ペイロードのサポートが追加されています。拡張コール コンテキスト (ECC) 変数には、コンタクトに関連付けられた値が保存されます。この値は通常、コール中に決定され、記録されます。ECC ペイロードを使用すると、ユニファイド CCE と統合されたシステムは、ECC ペイロードに変数を配置することにより、特定の通信パスを介して ECC 変数をより簡単かつ効率的に送信できます。ECC ペイロードのサイズは最大 2000 バイトです。ECC ペイロードのプロビジョニングは、Resource Manager ガジェットからのみ使用できます。

廃止された機能

レガシーリソースマネージャ

これは、レガシーリソースマネージャの最後のリリースであり、今後のリリースでは拡張されません。従来のリソースマネージャで以前に実行したすべてのタスクは、現在の Resource Manager ガジェット インターフェイスで実行する必要があります。

削除され、サポートされない機能

このリリースでは、削除された機能およびサポートされていない機能はありません。

サードパーティ ソフトウェアへの影響

このリリースでは、サードパーティ製ソフトウェアへの影響はありません。



CHAPTER 9

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などのスタンドアロン SocialMiner 機能と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、引き続き 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, on page 59](#)
- [更新済み機能, on page 59](#)
- [特記事項, on page 59](#)
- [廃止された機能, on page 59](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 60](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 60](#)

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などのスタンドアロン SocialMiner 機能と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



CHAPTER 10

注意

- 注意事項クエリ（製品別）, on page 61

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://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/>から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、戻るキーを押すか、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)] でこれを選択する	次の警告のリストが表示される
これらのリリースでの影響または修正されたこと または これらのリリースへの影響	開く	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修正されたこと	修正された	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されたこと	修正された	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)] でこれを選択する	次の警告のリストが表示される
これらのリリースへの影響	修正された	選択したリリースで発生するすべての警告。

リリース 12.5(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。



Note 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 Unified Contact Center Enterprise

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286323200&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286323200&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Unified Intelligence Center

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=282163829&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=282163829&rls=12.5(1)&sb=anfr&bt=custV)

Cisco Unified Customer Voice Portal

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=270563413&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=270563413&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Finesse

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=283613135&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=283613135&rls=12.5(1)&sb=anfr&bt=custV)

Cisco SocialMiner

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=283613136&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=283613136&rls=12.5(1)&sb=anfr&bt=custV)

Cisco Unified Contact Center Management Portal

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=280810493&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=280810493&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco ビジネス チャットおよび電子メール

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/
search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=280810493&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=280810493&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

