



Unified Contact Center Enterprise 用リリース ノート、リリース 12.5(1)

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)

© 1994–2020 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

Unified Contact Center Enterprise 3

新機能 3

スマートライセンス 3

クラウド コネクト 3

Cisco Webex のエクスペリエンス管理 4

エクスペリエンス管理音声調査 4

エクスペリエンス管理電子メール/SMS による調査 4

エージェント サマリ ライブ データ レポート 5

外部 DBLookUp レジストリ設定の暗号化サポート 5

キャンペーン スキルグループ ダイアル モード 5

ライブ データ CLI 6

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 6

ACD 共有回線 7

Customer Journey Analyzerビジネス指標（トライアル） 7

更新済み機能 8

非実稼働システム（NPS） 8

セキュリティ機能の拡張 8

Tomcat の機能拡張 8

設定の制限値の変更 8

レプリケーションの機能拡張 9

データベース スキーマの変更	9
特記事項	12
SocialMiner の名前変更	12
証明書の検証	12
アウトバウンド オプション インポート ルール	13
廃止された機能	13
削除され、サポートされない機能	14
サード パーティ ソフトウェアへの影響	14

CHAPTER 3**Cisco Unified Customer Voice Portal 15**

新機能	15
カスタマー仮想アシスタント	15
スマートライセンス	16
SMSの送信 (Send DTMF)	16
DTMF トーン オーバーレイ	16
Waveform URI	16
音声アクティビティ検出 (VAD)	17
VVB メディア ストリーミング	17
更新済み機能	17
特記事項	17
アップグレード時の証明書の削除	17
TLS バージョンのサポート内容	17
廃止された機能	18
削除され、サポートされない機能	18
サード パーティ ソフトウェアへの影響	18

CHAPTER 4**Cisco Unified Intelligence Center 19**

新機能	19
ユーザ エクスペリエンスの変更	19
CUIC CORS の有効化	20
更新済み機能	20

ユーザ ロールの変更	20
ダッシュボードのカスタム ウィジェットの有効化または無効化	20
特記事項	21
廃止された機能	22
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 5**Cisco Finesse 23**

新機能	23
Finesse フェールオーバーの改善	23
キーボードのショートカット	25
デスクトップ チャット検索	25
コール変数の変更	25
ガジェットやコンポーネントのドラッグアンドドロップおよびサイズ変更	26
ガジェットの展開と折りたたみ	26
デスクトップ レイアウト エディタ	26
デスクトップ プロパティのカスタマイズ	27
クラウド接続の設定	27
WebProxy サービス	27
セキュリティ バナー メッセージ	27
デスクトップ ログインの自動再試行	28
Finesse IP フォン エージェント証明書の管理	28
HTTP Secure サポート	28
HTTP/2 のサポート	29
ログ収集機能の拡張	29
コマンドの設定	29
REST API	31
JavaScript API	32
更新済み機能	32
セキュリティ機能の拡張	32
ログインのエラー メッセージ	33

CTI 再接続中の非音声タスクの RONA を回避	33
[チームパフォーマンス (Team Performance)] ガジェット	34
キュー統計のサポート	34
電話帳の連絡先の制限事項	34
REST API の変更	34
JavaScript API の変更点	35
特記事項	35
廃止された機能	36
削除され、サポートされない機能	37
サードパーティ ソフトウェアへの影響	37

CHAPTER 6

Cisco ビジネス チャットおよび E メール 39

新機能	39
チャットのお客さんをブロックする機能	39
Finesse のショートカット	39
メッセージング ハブ	40
Calltrack	40
API	40
ログインおよびログアウト API	40
相互作用 API	41
メッセージング API	41
更新済み機能	42
ヘッダー、フッター、グリーティング、署名、自動受信制限	42
Popover の設定の改善	42
エージェントの効率性の改善	42
チャット モニタ	42
廃止された機能	43
Kiwi チャットテンプレート	43
サードパーティ ソフトウェアへの影響	43

CHAPTER 7

Cisco Customer Collaboration Platform 45

新機能	45
更新済み機能	45
特記事項	45
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

CHAPTER 8	Cisco Unified Contact Center Management Portal	47
	レガシー リソース マネージャは廃止されました	47

CHAPTER 9	注意	49
	注意事項クエリ（製品別）	49
	バグ検索ツール	49
	リリース 12.5(1) の重大度 3 以上の警告	50



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

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。



Note

Cisco SocialMiner は、Customer Collaboration Platform (CCP) という名称に変更されています。

シスコの他のコンタクトセンターソリューションに関するリリースノートについては、次のリンクを参照してください。

- <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『Contact Center 版 Cisco Hosted Collaboration Solution 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 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。



第 2 章

Unified Contact Center Enterprise

- 新機能, on page 3
- 更新済み機能, on page 8
- 特記事項, on page 12
- 廃止された機能, on page 13
- 削除され、サポートされない機能, on page 14
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 14

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/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の『*Configuration Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise*』を参照してください。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の『*Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』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。

エクスペリエンス管理を Unified CCE 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『Cisco Unified Contact Center Enterprise 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/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html>

エクスペリエンス管理は、すべての展開タイプでサポートされています。コールフローと設計に関する考慮事項の詳細については、次の場所にある『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。 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-implementation-design-guides-list.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『Cisco Unified Contact Center Enterprise 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/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.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、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise アドミニストレーション ガイド』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。

キャンペーン スキルグループ ダイアル モード

[キャンペーン スキルグループ (Campaign Skillgroup)] タブから直接、キャンペーン スキルグループのモードと割合を設定します。これにより、管理者スクリプトを使用して、スキルグループを動的に更新する必要がなくなります。管理スクリプトを使用すると、[キャンペーン スキルグループ] タブからの設定変更が上書きされます。

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』の「アウトバウンド オプションの管理スクリプト」と「管理スクリプトの設定」のセクション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>

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 インストレーション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 インストレーション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, on page 34](#)」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。

Customer Journey Analyzer ビジネス指標（トライアル）

Customer Journey Analyzer は、オンプレミス導入からコンタクトセンターデータの履歴を処理し、コンタクトセンター全体に特定のビジネス メトリックを生成するクラウドサービスです。トレンドが表示されることでパターンを特定し、継続的な改善に向けたインサイトを得るのに役立ちます。Customer Journey Analyzer で [放棄された連絡先 (Abandoned Contacts)] ダッシュボードを表示すると、連絡先が放棄されている場所をスーパーバイザやビジネスアナリストが特定し、適切なアクションを実行できるようになります。Customer Journey Analyzer を使用して、顧客アクティビティ レコード、顧客セッション レコード、およびエージェント アクティビティ レコードを使用した可視化の作成ができます。



Note Customer Journey Analyzer はトライアルとして利用できます。トライアルを開始する場合は、シスコ サポートにお問い合わせください。

更新済み機能

非実稼働システム（NPS）

**Note**

この機能では、非実稼働システム（NPS）を有効にするには 12.5(1) ターゲット システムに ICM_12.5(1)_ES15 をインストールする必要があります。

このリリースでは、非実稼働システム（NPS）の使用モードを導入することで、ライセンスの使用状況を制御できるようにしています。NPS を使用すると、実稼働の導入から、実験、テスト、ステージングなどの他の導入タイプに切り替えることができます。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise アドミニストレーションガイド』の「スマート ライセンス」のセクションを参照してください。

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/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-guides-list.html> にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise インストレーションおよびアップグレードガイド』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>

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 12.5.1 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。

- Smart_License_Server
- Smart_License_Info
- Smart_License_Entitlements
- Smart_License_Product

リリースには、次の表に示すデータ型の変更が含まれています。

テーブル	変更
Config_Message_Log	ConfigMessage のデータ型を varbinary(max) に変更。
イベント (Event)	BinData のデータ型を varbinary(max) に変更。
Application_Event	BinData のデータ型を varbinary(max) に変更。
Feature_Control_Set	FeatureSetData のデータ型を varbinary(max) に変更。
Route_Call_Detail	CallTrace のデータ型を varbinary(max) に変更。
Machine_Connection_Profile	Password のデータ型を varbinary(max) に変更。
Machine_Service	<ul style="list-style-type: none"> • EnablePassword のデータ型を varbinary(max) に変更。 • Password のデータ型を varbinary(max) に変更。
Script_Real_Time	ScriptMeters のデータ型を varbinary(max) に変更。
Script_Data	ScriptData のデータ型を varbinary(max) に変更。
System_Capacity_Interval	DbDateTime のデータ型を DBDATETIME NULL に変更。

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
ICR_Globals	次のフィールドを追加しました。 <ul style="list-style-type: none"> • AnalyzerIntegrated • CVPCxSurveyAppName
System_Capacity_Interval	次のフィールドを追加しました。 <ul style="list-style-type: none"> • MaxVoiceAgentsLoggedIn • MaxNonVoiceAgentsLoggedIn • MaxAgentsHandledPrevOB • MaxAgentsHandledPredProgOB • MaxPerpetualPremiumAgentsLoggedIn • MaxFlexStdAgentsLoggedIn • MaxFlexPremiumAgentsLoggedIn • CustomerDefinitionId

テーブル	変更
System_Capacity_Real_Time	<p>次のフィールドを追加しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • MaxVoiceAgentsLoggedIn • MaxNonVoiceAgentsLoggedIn • MaxAgentsHandledPrevOB • MaxAgentsHandledPredProgOB • MaxPerpetualPremiumAgentsLoggedInNow • MaxStdAgentsLoggedInNow • MaxPremiumAgentsLoggedInNow • MaxCVPCallControlPorts • MaxVRUPorts • CustomerDefinitionId • FutureUseInt3 • FutureUseInt4
Agent_Event_Detail	<p>次のフィールドを追加しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • RouterCallKey • RouterCallKeyDay • PeripheralCallKey • AgentDialedNumber • EventDateTimeUTC • DialedNumber • TaskIndex • AgentSessionId • エージェント状態 • ルータコールキー(シーケンス番号) • 方向 • プレシジョンキューID • スキルグループID • WrapupData
Route_Call_Detail	CallStartDateTimeUTC フィールドを追加。

テーブル	変更
Termination_Call_Detail	次のフィールドを追加しました。 <ul style="list-style-type: none"> • AnsweredDateTimeUTC • WrapUpStartDateTimeUTC • ConsultStartDateTimeUTC • ConsultEndDateTimeUTC • ConferenceStartDateTimeUTC • ConferenceEndDateTimeUTC • TransferredDateTimeUTC • CallTerminatedDateTimeUTC • AgentSessionId
User_Group	EmailAddress フィールドを追加。

リリースでは、次の表からこのフィールドが削除されました。

テーブル	変更
ICR_Globals	ContextServiceConnectionData フィールドを削除。

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。

証明書の検証

すべてのコンポーネントが証明書の検証を適用します。デフォルトでプラットフォームによって信頼されていないコンポーネントにサードパーティ製認証局（CA）の署名付きまたは自己署名証明書を使用する場合は、証明書を依存コンポーネントのサーバ信頼ストアにインポートすることが必須です。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html> にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise Features Guide』を参照してください。

アウトバウンドオプションインポートルール

アウトバウンドのオプションインポートルールで、インポートルールテーブルのフィールドを追加または変更する場合、ターゲットテーブルの名前を変更して、変更をインポートルールに保存します。名前が変更されても、古いテーブルはデータベースに残りますが、システムによって使用されることはありません。

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。
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。
汎用 PG	11.5(1)	エージェント PG と VRU PG	なし

廃止された機能	リリースで 発表	替わり	注
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 Unified Customer Voice Portal

- 新機能, on page 15
- 更新済み機能, on page 17
- 特記事項, on page 17
- 廃止された機能, on page 18
- 削除され、サポートされない機能, on page 18
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 18

新機能

このリリースでは、次の機能を使用できます。

カスタマー仮想アシスタント

顧客仮想アシスタント（CVA）を使用することで、IVR プラットフォームをクラウドベースの音声サービスと統合することができます。CVA では、次の音声サービスが提供されます。

- **テキスト/スピーチ:** 音声合成操作のアプリケーションでクラウドベースの TTS サービスと統合されています。CVA では、現在 Google のテキスト/スピーチ サービスがサポートされています。
- **スピーチ/テキスト:** 音声認識操作のアプリケーションで、クラウドベースの ASR サービスと統合されています。CVA では、現在 Google のスピーチ/テキスト サービスがサポートされています。
- **音声インテント変換:** CVA には、音声テキスト変換操作から受け取ったテキストを処理して、顧客の発言の意図を特定する機能があります。CVA は、クラウドベースの自然言語認識（NLU）サービスを使用して、このサービスを提供しています。CVA は現在、Google の Dialogflow サービスをサポートしています。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html> にある『Cisco Unified Contact Center 機能ガイド』の「顧客仮想アシスタント」の章を参照してください。

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/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の『*Configuration Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise*』を参照してください。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の『*Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

SMSの送信（Send DTMF）

この機能では、Dual Tone Multi Frequency（DTMF）トーンを、VVB でプロンプトとして再生することができます。

詳細については、<https://developer.cisco.com/site/customer-voice-portal/documents/virtual-voice-browser/>にある『Cisco Virtualized Voice Browser 開発者ガイド』を参照してください。

DTMF トーン オーバーレイ

DTMF トーン オーバーレイには、発信者ストリームの DTMF トーン（オーバーレイ）を、機密データの認識中にランダムな間隔で挿入できる機能が含まれています。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/tsd-products-support-series-home.html>にある『CVP 要素仕様ガイド』の「*Digits*」の章を参照してください。

Waveform URI

発言の録音には Waveform URI が使用されます。これは、アプリケーション開発者が ASR システムで録音を行う際に、URI を収集するためです。Call Studio の Form 要素に、新しいパラメータ `recordutterance` が導入されています。このパラメータの値が `true` に設定されている場合は、録音が ASR システムで行われており、録音の URI が VXML サーバに返送されて、使用できる状態になっています。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/tsd-products-support-series-home.html>にある『CVP 要素仕様ガイド』の「*Form*」の章を参照してください。

音声アクティビティ検出 (VAD)

VAD は、VVB による発話の開始、発話の終了、録音時間合計などのイベントの処理を可能にすることで、Call Studio の設定に基づき、初期の無音期間を短縮しています。また、サイレント感度のレベルを変更できるように Cisco VVB を設定することもできます。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/tsd-products-support-series-home.html> にある『CVP 要素仕様ガイド』の「Record」の章を参照してください。

VVB メディア ストリーミング

VVB では、ストリーミング URL から HTTP(S) を使用して、メディアを連続的にストリーミングできるようになりました。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/tsd-products-support-series-home.html> にある『CVP 要素仕様ガイド』の「Audio」の章を参照してください。

更新済み機能

なし。

特記事項

アップグレード時の証明書の削除

VVB 12.5(1) および CVP 12.5(1) へのアップグレードが正常に完了すると、シスコによって未承認となった CA は、プラットフォームのトラストストアから削除されます。ただし、必要に応じて削除した CA を再度追加することができます。

- Cisco がサポートする CA のリストについては、<https://www.cisco.com/security/pki> にある「シスコが信頼する外部ルートバンドル」を参照してください。
- 証明書の追加方法の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-tech-notes-list.html> にある『CUCM 証明書管理と変更通知』の「新しい Tomcat 信頼証明書の挿入」の項を参照してください。

TLS バージョンのサポート内容

このリリースでは、TLS 1.2 のみ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/unified-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html> にある「Contact Center Enterprise ソリューション互換性マトリクス」を参照してください。

廃止された機能

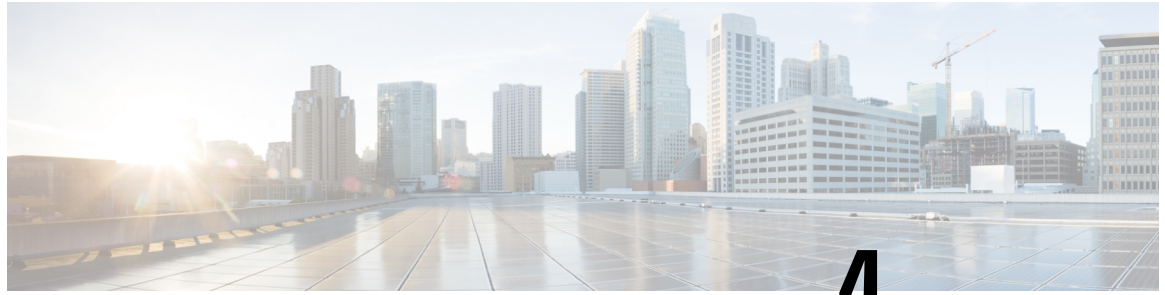
なし。

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 4

Cisco Unified Intelligence Center

- 新機能, on page 19
- 更新済み機能, on page 20
- 特記事項, on page 21
- 廃止された機能, on page 22
- 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

ユーザ エクスペリエンスの変更

このリリースでは、次の管理コンソールのエンティティを設定、編集、および管理するためのユーザ エクスペリエンスが向上しています。

- User Management
- デバイス設定
- ログとトレースの設定
- コントロール センターの管理
- クラスタの設定
- ツール管理

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> にある『Cisco Unified Intelligence Center 管理コンソール ユーザ ガイド』を参照してください。

CUIC CORS の有効化

このリリースでは、管理者は、Unified Intelligence Center の Cross-Origin Resource Sharin (CORS) に対して次の操作を実行できます。

- CORS ステータスの有効化、無効化、および表示
- 許可されたヘッダーの追加、削除、および一覧表示
- 無防備なヘッダーの追加、削除、および一覧表示
- 許可された起点 URL の追加、削除、および一覧表示

Unified Intelligence Centre のガジェット（ライブ データおよび履歴）を Cisco Finesse にロードするには、次のことを行う必要があります。

- **utils cuic cors enable** コマンドを使用して、CORS を有効にします。
- **utils cuic cors allowed_origin add URLs** コマンドに、Finesse のホスト URL を設定します。

ライブ データ ガジェットの場合は、上記の設定に加えて、**utils live-data cors enable** コマンドを使用して CORS を有効にすると同時に、**utils live-data cors allowed_origin add URLs** コマンド内で Finesse のホスト URL を設定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-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Unified Intelligence Center 管理コンソール ユーザ ガイド』を参照してください。

更新済み機能

ユーザ ロールの変更

- 現在サインインしているユーザのユーザ アカウント情報を変更すると、そのユーザは自動的にサインアウトされます。
- サインインしているユーザが別のユーザーの [選択した権限で実行 (Run As)] モードにいる場合、そのいずれかのユーザのアカウント情報を変更すると、[選択した権限で実行 (Run As)] モードが停止します。

ダッシュボードのカスタム ウィジェットの有効化または無効化

このリリースでは、インジェクションの脆弱性に対処するために、ダッシュボードのカスタム ウィジェット機能はデフォルトで無効になっています。Unified Intelligence Center 12.5 に対して旧バージョンのダッシュボードに追加済みのカスタムウィジェットはすべて、バージョン 12.5 へのアップグレードを通知する読み取り専用モードで表示されます。そのウィジェットを保持するか、または削除するかを選択できます。

set cuic properties dashboard-customwidget-enabled の CLI を使用して、管理者は カスタム ウィジェット 機能を有効または無効にできます。

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>にある『Cisco Unified Intelligence Center 管理コンソール ユーザ ガイド』を参照してください。

特記事項

管理コンソールへのアクセス

管理コンソールにアクセスするための URL は、<https://<HOST ADDRESS>/oampui> です（HOST ADDRESS はサーバの IP アドレスまたはホスト名）。

ユーザのポリシー情報を設定するには、従来の OAMP のユーザインターフェイス（<https://<HOST ADDRESS>/oamp>）にアクセスする必要があります。

アップグレード時の証明書の削除

アップグレードが正常に行われると、シスコによって未承認となった CA はプラットフォームのトラストストアから削除されます。それらは必要に応じて再度追加することができます。

- シスコがサポートする CA のリストについては、<https://www.cisco.com/security/pki>にある『Cisco Trusted External Root Bundle』を参照してください。
- 証明書の追加の詳細については、「[Insert a new tomcat-trust certificate](#)」を参照してください。

大規模スケジュールのアップグレード時の頻度

Unified Intelligence Center バージョン 12.5 にアップグレードした後、頻度が 1 日に 1 回を超えるすべての大規模なスケジュールは、1 日に 1 回だけ実行するように変換されます。

レポートのしきい値：画像の場所

このリリースでは、Unified Intelligence Center サーバから到達可能な画像 URL のみがサポートされています。画像に対して許可される最大サイズは 5 MB です。

言語 COP のインストール

Cisco Unified Intelligence Center をインストールまたはアップグレードした後、そのインターフェイスを英語以外の言語で使用する場合は、言語パックの COP をダウンロードしてインストールする必要があります。

廃止された機能

Internet Explorer 11

このリリースでは、Internet Explorer バージョン 11 は推奨されていません。

削除され、サポートされない機能

Cisco Unified Intelligence Center のライセンス

このリリースでは、Cisco Unified Intelligence Center の新規インストール時、またはアップグレード時のライセンスの適用は削除されています。

デフォルトでは、バージョン 12.5 のインストール時またはアップグレード時のライセンスで Cisco Unified Intelligence Center がプロビジョニングされます。

Unified Intelligence Center の HTTP サポート

このリリースでは、Unified Intelligence Center の HTTP サポートが削除されています。ユーザは、HTTPS を介して Unified Intelligence Center と安全に通信できるようになりました。

次の CLI は、Unified Intelligence Center リリース 12.5 から削除されています。

- show cuic properties http-enabled
- set cuic properties http-enabled
- show cuic properties hsts
- set cuic properties hsts on [秒単位の最大有効日数の値]
- set cuic properties hsts off

Office 365 の認証済み Excel パーマリンク

認証された Excel レポートのパーマリンクは、Office 365 ではサポートされていません。

MediaSense レポート

このリリースでは、MediaSense レポートが削除されたため、ユーザは MediaSense レポートを実行できません。

サードパーティ ソフトウェアへの影響

なし。



CHAPTER 5

Cisco Finesse

- 新機能, on page 23
- 更新済み機能, on page 32
- 特記事項, on page 35
- 廃止された機能, on page 36
- 削除され、サポートされない機能, on page 37
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 37

新機能

Finesse フェールオーバーの改善

このリリースでは、Cisco Finesse CTI フェールオーバーおよびデスクトップ フェールオーバーのパフォーマンスが最適化されています。

- CTI フェールオーバー: エージェント PG 12.5(1) を使用して展開した場合、CTI サーバ/エージェント PG のフェールオーバーの時間が、約 35 秒 ~ 75 秒の間で変化します。エージェント PG 12.0(1) または 11.6(1) を使用して展開した場合、CTI サーバ/エージェント PG のフェールオーバーの時間が、約 75 秒 ~ 120 秒の間で変化します。
- デスクトップ フェールオーバー: エージェント PG 12.5(1) を使用して展開した場合、デフォルトのデスクトップ レイアウトでデスクトップがフェールオーバーする時間は、およそ 50 秒 ~ 110 秒の間で変化します。Agent PG 12.0(1) または 11.6(1) を使用して展開した場合、デスクトップ フェールオーバーの時間は、エージェント PG (1) の場合と比較して約 40 秒長くなります。

Cisco Finesse に対して 8 個の vCPU を使用した OVA が設定されている場合、CTI サーバ/エージェント PG のフェールオーバーとデスクトップ フェールオーバーにかかる時間が 20% 向上します。この設定は、24000 エージェント展開タイプを含むすべての展開タイプでサポートされています。8 個の vCPU を使用した OVA の詳細については、https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/virtualization-cisco-finesse.html の「Cisco Finesse の仮想化」を参照してください。

フェールオーバーの合計時間は、WAN 帯域幅、サインインしているユーザの数、ネットワーク遅延、設定された vCPU の数、エージェント PG のバージョン、および Finesse デスクトップに設定されているガジェットの数によって異なります。デスクトップフェールオーバーのほとんどの改善点は、（CTI フェールオーバーとは異なり）過去のバージョンのエージェント PG でも改善されています。

最適なフェールオーバー パフォーマンスを確保するための展開方法とガイドラインの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html>にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「デスクトップフェールオーバー最適化のガイドライン」および「フェールオーバー計画」の項を参照してください。

カスタムガジェットによるフェールオーバー パフォーマンスの改善方法の詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!rest-api-dev-guide>にある『Cisco Finesse Web サービス デベロッパーガイド』の「ガジェット開発のベストプラクティス」の項を参照してください。

デスクトップ パフォーマンスの改善

このリリースでは、次の分野で Finesse デスクトップ パフォーマンスが最適化されています。

- デフォルトで、リソースのロードに HTTP/2 を使用します。これにより、デスクトップを起動したときに、古い HTTP 1.1 と比べて大幅な改善が得られます。
- Finesse デスクトップをキャッシュから（ガジェットを使用せずに）再ロードする場合に、デスクトップの帯域幅の消費が大幅に削減されます。
- リソースのロードに使用する要求が少なくなります。
- クライアント側のリソース キャッシュを使用することで、静的リソースをはるかに高速に提供します。
- 設定データに対する REST 応答をチームレベルでキャッシュし、デスクトップのロードを改善します。
- ガジェット定義をキャッシュすることで、ガジェットのロードを改善します。

Finesse サーバのパフォーマンスの改善

このリリースでは、次の分野で Finesse サーバのパフォーマンスが最適化されています。

- サーバがロードされている間の CPU の平均消費量を大幅に削減します。
- 動的サーバページを回避し、SSL ターミネーション、より高速な CTI メッセージ解析、キャッシュされた静的リソースを使用することによって、サーバのパフォーマンスを最適化しています。
- Cisco Finesse サーバが 64 ビット Java 8 を使用する際に、より多くのメモリにアクセスし、GC 遅延を減らしています。
- CTI 要求の処理を最適化することで、サーバに要求を送信する際の遅延を減らしています。
- CTI 通信の全体的な遅延が減少しています。

キーボードのショートカット

このリリースでは、キーボードショートカットを使用し、Finesse デスクトップ機能に簡単にアクセスすることができます。キーボードショートカットにより、Finesse エージェントおよびスーパーバイザのデスクトップで特定のアクションを実行するための別の方法が定義されます。管理者は、**utils finesse set_property desktop enableShortCutKeys** を *true* に設定して、この機能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/finesse/products-user-guide-list.html> にある『Cisco Finesse エージェントおよびスーパーバイザデスクトップ ユーザガイド』の「キーボードショートカットへのアクセス」の項を参照してください。

デスクトップチャット検索

このリリースでは、デスクトップチャット検索を絞り込むことにより、Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service で定義された組織単位（OU）に基づいて、ユーザの詳細を表示することができます。次の CLI を使用して、管理者は OU ベースのユーザ検索を Cisco Finesse で設定できます。

- **utils finesse set_property desktop desktopChatOUSearchFieldKey** <value>
- **utils finesse set_property desktop desktopChatOUSearchFieldValue** <value>

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「デスクトップチャットサーバの設定」の項を参照してください。

コール変数の変更

このリリースでは、エージェントとスーパーバイザは、コール変数の値を Finesse デスクトップから編集できます。管理者は、ECC 変数などの **callVariable** 値を、編集可能であれば何でも設定できます。エージェントとスーパーバイザは、アクティブ コールまたは後処理状態のときに、コール変数の値を編集できます。



Note

コール変数を編集する操作を行うと、特定のコール内で変数の値が更新されます。ダイアログ イベントをリッスンしているすべてのエンティティは、Cisco Finesse の通知を介して更新されたコール変数を受信します。同じエージェント PG に接続されている CTI クライアントがある場合は、それらも CTI コールイベントを通じてコールデータの変更通知を受信します。ただし、コール変数の入力に使用されるアプリケーションのスクリプトやデータベースが、この編集によって直接影響を受けることはありません。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「コール変数の変更」のセクション、および <https://www.cisco.com/c/en/us/support/>

[customer-collaboration/finesse/products-user-guide-list.html](https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html)にある『Cisco Finesse エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップ ユーザガイド』を参照してください。

ガジェットやコンポーネントのドラッグアンドドロップおよびサイズ変更

このリリースでは、エージェントとスーパーバイザは、ガジェットまたはコンポーネントのドラッグアンドドロップやサイズ変更を、Finesse デスクトップで行うことができます。管理者は、これらの機能のデスクトッププロパティ値を、次のデスクトップレイアウトを使用してカスタマイズできます。

- デフォルト レイアウト ([デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)])
- チーム固有のレイアウト ([チームリソースの管理 (Manage Team Resources)] > [デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)])

あるいは、管理者は、`utils finesse set_property desktop enableDragDropAndResizeGadget` を `true` に設定して、これらの機能を有効にすることもできます。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html>にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「ガジェットやコンポーネントのドラッグアンドドロップおよびサイズ変更」の項を参照してください。

ガジェットの展開と折りたたみ

このリリースでは、ガジェットの展開や折りたたみを Finesse デスクトップで動的に行うことにより、使用可能な画面スペースを最適化できます。

詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!javascript-library>にある JavaScript ライブラリの「コンテナサービス」の項を参照してください。

デスクトップ レイアウト エディタ

このリリースでは、Cisco Finesse 管理コンソールのデスクトップ レイアウトおよびチームリソースに、2つのタイプのエディタが用意されています。

- **テキスト エディタ**: プレーン テキスト エディタ。デフォルトのエディタです。[すべて展開 (Expand All)] オプションを使用すると、すべてのコードの詳細が表示され、[検索 (Search)] ボックスで結果を絞り込むことができます。
- **XML エディタ**: XML エディタです。このエディタで、管理者がコメント (`<!-- -->`) を追加または編集することはできません。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html>にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「デフォルトのレイアウト XML」セクションを参照してください。

デスクトップ プロパティのカスタマイズ

このリリースでは、次のレイアウトにより、管理者がデスクトップ レイアウトを使用して、個々のチームのデスクトップ プロパティをカスタマイズすることができます。

- デフォルト レイアウト ([デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)])
- チーム固有のレイアウト ([チームリソースの管理 (Manage Team Resources)] > [デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)])

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーション ガイド』の「デスクトップ プロパティのカスタマイズ」および「チームレベルでのデスクトップ プロパティのカスタマイズ」の項を参照してください。

クラウド接続の設定

このリリースでは、管理者が Finesse 管理コンソールで Cloud Connect サーバの設定を構成して、Cisco Webex のエクスペリエンス管理のような Cisco Cloud Services に接続できます。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーション ガイド』の「クラウド接続サーバーの設定」のセクションを参照してください。

WebProxy サービス

このリリースでは、WebProxy サービスを Finesse サーバに導入し、SSL ターミネーションとキャッシュ サービスを Finesse サービスに追加して、遅延の減少とパフォーマンスの向上を実現しています。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーション ガイド』の「WebProxy サービス」の項を参照してください。

ガジェット開発者は、テスト目的で更新されたガジェット応答にアクセスするために、プロキシをバイパスする必要があります。詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!rest-api-dev-guide> にある『REST API 開発者ガイド』の「ガジェット開発のベストプラクティス」セクションを参照してください。

セキュリティ バナー メッセージ

このリリースでは、管理者ページとデスクトップのサインインページでカスタム バナー メッセージを提供しています。次の CLI を使用して、管理者がカスタム セキュリティ バナー メッセージを定義できます。

- `utils finesse set_property desktop desktopSecurityBannerMessage <value>`
- `utils finesse set_property admin adminSecurityBannerMessage <value>`

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html>にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「デスクトップ プロパティ」セクションと「サービス プロパティ」セクションを参照してください。

デスクトップ ログインの自動再試行

このリリースでは、デバイス関連のエラーによってデスクトップのログインが失敗したときに、デスクトップのログインを自動的に再試行できます。次の CLI を使用して、管理者はログインの再試行を有効にしたり、再試行の回数と間隔を秒単位で定義したりできます。デフォルトでは、このプロパティの値は true に設定されています。

- `utils finesse set_property desktop enableRetryLoginFeature {true/false}`
- `utils finesse set_property desktop loginFailureRetryAttempts <value>`
- `utils finesse set_property desktop loginFailureRetryInterval <value>`

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html>にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「デスクトッププロパティ」の項を参照してください。

Finesse IP フォン エージェント証明書の管理

このリリースでは、ソリューション全体のセキュリティ上の脆弱性に対処するために、Finesse IP フォン エージェント (IPPA) に HTTPS を使用する必要があります。管理者は、以下の証明書と設定の変更を必ずインポートして、FIPPA 機能を使用する必要があります。

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 証明書を、**tomcat-trust** としてトラストストアにインポートしてください。
- Cisco Finesse 証明書を、**Phone-trust** として CUCM トラストストアにインポートします。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html>にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「Finesse IP 電話のエージェント証明書の管理」の項を参照してください。

HTTP Secure サポート

このリリースは、HTTP Secure (HTTPS) のみをサポートしています。HTTP のサポートは、管理コンソール、デスクトップ (エージェントおよびスーパーバイザ)、Web サービス、デスクトップモジュール (ガジェット)、および Finesse IPPA で無効になっています。すべての HTTP 要求は、自動的に HTTPS にリダイレクトされます。

HTTPS アクセスの場合は、Finesse サーバの `https://FQDN` に `8445/` と入力します。

無効化されたポートの詳細については、Cisco Finesse の「[特記事項, on page 35](#)」を参照してください。

HTTP/2 のサポート

このリリースは、デフォルトで HTTP/2 プロトコルをサポートしています。

ログ収集機能の拡張

3rdpartygadget ログ ディレクトリ

このリリースでは、Finesse 3rdpartygadget サーバの情報、エラー、起動、およびシャットダウンに関するログを、3rdpartygadget のログ ディレクトリで提供しています。

WebProxy サービスのログ

管理者は、**file get activelog webproxy recurs compress** CLI を使用して、Webproxy サービスのログを取得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/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「ログ収集」の項を参照してください。

デスクトップユーザの自動ログ収集

次の CLI を使用して、管理者はエージェントとスーパーバイザのデスクトップログの自動収集スケジュールを、作成、リスト、および削除することができます。

utils finesse desktop_auto_log_collection {create|list|delete}

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「ログ収集のスケジュール」の項を参照してください。

コマンドの設定

このリリースでは、次の CLI が導入されています。

コール変数のロギング

次の CLI を使用して、管理者はコール変数のロギングを有効または無効にできます。

- **utils finesse set_property webservices logCallVariables {true|false}**
- **utils finesse set_property fippa logCallVariables {true|false}**

X.509 証明書の信頼検証の実施

管理者は、**utils finesse set_property webservices trustAllCertificates** を *false* に設定して、X.509 CA または自己署名証明書の検証を有効にすることができます。

モバイル エージェント (Mobile Agent)

管理者は、**utils finesse set_property desktop enableMobileAgentLogin** を *true* に設定することで、Finesse デスクトップの [サインイン (Sign In)] ページでモバイルエージェント機能としてのログインを有効にできます。

セカンダリ リソースのプリロード

管理者は、**utils finesse set_property desktop preLoadSecondaryResources** を *true* に設定することで、セカンダリ サーバからの静的リソースのプリロードを有効化し、フェールオーバーの速度を上げることができます。

XMPP ソケットおよび BOSH/WebSocket (HTTP)

管理者は、**utils finesse set_property webservices enableInsecureOpenfirePort** を *true* に設定して、Cisco Finesse Notification Service のセキュアでない XMPP ポート (5222) および HTTP-BOSH/WebSocket ポート (7071) を有効にすることができます。

Cisco Unified Intelligence Center ガジェット URL の更新

Cisco Unified Intelligence Center ガジェットの JSP 形式はサポートされていません。JSP 形式の参照を XML 形式へ変更するには、管理者は Finesse サーバ上で CLI **utils finesse layoutupdateCuicGadgetUrl** を実行できます。

ユーザ認証検出 API

管理者は、**utils finesse set_property webservices enableUserAuthMode** を *true* に設定して、UserAuthMode API を有効にすることができます。

詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/> にある『RESTAPI 開発者ガイド』の「ユーザ API」のセクションを参照してください。

非音声の作業モード保存

管理者は、**utils finesse set_property desktop enableAutoWorkModeStateChange** を *false* に設定することで、エージェントは CTI 再接続 (非音声) 後に WORK モードを保持できます。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーション ガイド』の「Cisco Finesse のフェールオーバーメカニズム」の項を参照してください。

WebProxy サービス

次の CLI を使用して、管理者は WebProxy サービスによって生成されたログに対し、**access-log-level** および **log-severity** の消去や設定を行うことができます。

- **utils webproxy cache clear**
- **set webproxy access-log-level**
- **set webproxy log-severity**

- **show webproxy access-log-level**
- **show webproxy log-severity**

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーション ガイド』の「Cisco Finesse CLI」の項を参照してください。

REST API

このリリースでは、次の API が導入されています。

- **CompressedClientLog**: Post Compressed Log to Finesse
- クラウド コネクトの設定: Get
- クラウド コネクトの設定: Set
- クラウド コネクトの統合: Delete
- **ECCVariableConfig**: ECC 変数の設定の取得
- **Media**: エージェント状態の作業 (Work) からアクティブ (Active) への変更
- **Single Sign-On**: ユーザ認証モードの取得
- **TeamResource**: Get Reason Codes
- **TeamResource**: Get Wrap-Up Reasons
- **TeamResource**: Get Media Properties Layouts
- **TeamResource**: Get Phone Books
- **TeamResource**: Get Workflows
- **User**: loginName からのユーザ Id の取得

REST API 応答のキャッシュ

ログインパフォーマンスを向上させるために、Finesse webproxy は、次の REST API 応答をキャッシュします。

- **ChatConfig**
- **ECCVariableConfig**
- **MediaDomain**
- **TeamResource API** には、理由コード、ラップアップの理由、メディア プロパティのレイアウト、電話帳、およびワークフローが含まれています。TeamResource API の応答は、チームレベルでキャッシュされます。

詳細については、<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。

JavaScript API

このリリースでは、次の API が導入されています。

- `finesse.shortcutkey.ShortcutKeyService`
- `finesse.utilities.DesktopCache`

詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!javascript-library>にある JavaScript ライブラリ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、セキュリティについて次の変更が実装されています。

- デフォルトでは、Cisco Finesse Notification Service の安全でない XMPP ポート 5222 および BOSH/WebSocket (HTTP) ポート 7071 は無効になっています。
ポートの有効化の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html>にある『Cisco Finesse アドミニストレーション ガイド』の「サービスプロパティ」の項を参照してください。
- X.509 証明書を必ず検証する必要があります。次の期限切れでない有効な X.509 CA または自己署名証明書を、必ず Cisco Finesse のトラストストアにインポートする必要があります。
 - Cisco Finesse のノード証明書は、デフォルトで利用可能です。期限切れの証明書は無効であるため、管理者は証明書の有効性を確認する必要があります。
 - 期限切れでない有効な Cisco Finesse プライマリ証明書が、セカンダリ Cisco Finesse に存在する必要があります。
 - 期限切れでない有効な Cisco Finesse セカンダリ証明書が、プライマリ Cisco Finesse に存在する必要があります。
 - CUCM 証明書を、プライマリとセカンダリの両方の Finesse ノードにインポートしてください。
 - IdS 証明書を、プライマリとセカンダリの両方の Finesse ノードにインポートします。
 - Customer Collaboration Platform サーバ証明書を Unified CCE のプライマリおよびセカンダリの Finesse ノードの両方にインポートします。
 - LiveData のサーバ証明書を、Unified CCE のプライマリとセカンダリの両方の Finesse ノードにインポートします。

- Cloud Connect のサーバ証明書を、Unified CCE のプライマリとセカンダリの両方の Finesse ノードにインポートします。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「セキュリティ機能の拡張」のセクションを参照してください。

ログインのエラーメッセージ

このリリースでは、Finesse デスクトップでのログイン失敗に対して、詳細なエラーメッセージが表示されます。これにより、管理者はログを参照しなくても、クライアントのログイン失敗に回答できます。

エラーメッセージは、UI と API の両方で更新されます。

- Finesse デスクトップ UI は、サインインシナリオの CTI 操作によって提供される第 2 レベルのテキストエラーメッセージを含むように更新されます。

周辺機器のエラーコード 12004 と 12005 は、デスクトップのサインイン再試行に置き換えられます。サインインの再試行が失敗すると、CTI 操作によって提供される第 2 レベルのテキストエラーメッセージが表示されます。

- Cisco Finesse API ペイロードは、CTI 操作によって提供される周辺機器エラーコードと第 2 レベルテキストエラーメッセージを含めるように更新されています。新しく追加されたパラメータは次のとおりです。

- peripheralErrorCode
- peripheralErrorMsg
- peripheralErrorText

詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!rest-api-dev-guide> にある『REST API 開発者ガイド』の「Cisco Finesse API エラー」のセクションを参照してください。

例

13036 PERERR_GW_E_JTAPIOBJ_PERFORMANSWERCALL_NO_TERMINAL_CONNECTION

1st Level Text = 'JTAPI Gateway - Error on ANSWER operation'

2nd Level Text = 'The routine performAnswerCall in class JTapiObj got a null connection from a call to 'findTerminalConnection''

CTI 再接続中の非音声タスクの RONA を回避

このリリースでは、Media: エージェント状態の作業 (Work) からアクティブ (Active) への変更 API について、CTI 再接続後のメディアチャネルの可用性を明確に示しています。非ボイス MRD でエージェントが使用可能になるまでタスクはエージェントに転送されないため、これによって RONA が大幅に減少する可能性があります。

この機能を有効または無効にする CLI コマンドとして、**utils finesse set_property desktop enableAutoWorkModeStateChange** が導入されています。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「CTI フェールオーバー」および「デスクトッププロパティ」の項を参照してください。

詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!rest-api-dev-guide> にある『REST API 開発者ガイド』の「メディア API」の項を参照してください。

[チームパフォーマンス (Team Performance)] ガジェット

Team Performance ガジェットでは、スーパーバイザは [検索 (Search)] ボックスを使用し、エージェントの詳細をエージェント名、状態、内線番号などの検索条件によって絞り込むことができます。

キュー統計のサポート

キュー統計でサポートされているエージェントとスーパーバイザの最大数が、1500 から 2000 に増加しました。

電話帳の連絡先の制限事項

すべての電話帳におけるエージェントあたりの連絡先の最大数が、1500 から 6000 に増加しました。

REST API の変更

次のペイロードが更新されました。

- **MediaPropertiesLayout API:** `uiEditable` ペイロードは、コール変数の値が Finesse デスクトップ (エージェントおよびスーパーバイザ) で編集可能かどうかを示します。

ダイアログ: 新しいダイアログの作成 (通話の発信)

MAKE_CALL API が更新され、受信可状態からコールが発信されます。エージェントがコールを発信するためにオフフックになった場合、Unified CCE ではエージェントのステータスを 50006 理由コードを使用して受信不可に変更します。

ログイン名のサポート

User: `loginName` からのユーザ Id の取得 API が更新され、URI の **loginName** と SSO と非 SSO の両方の導入環境で認証を受け入れます。

電話帳の連絡先の制限事項

エージェントあたりの連絡先の最大数が、電話帳と連絡先の API で、1500 から 6000 に増加されました。

詳細については、<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。

JavaScript API の変更点

次の関数が更新されました。

- **ContainerServices:** `collapseMyGadget` 関数と `expandMyGadget` 関数は、それぞれガジェットのコンテンツを非表示および表示します。
- **DialogBase:** `updateCallVariables` 関数は、ダイアログのコール変数を更新します。

詳細については、<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!javascript-library> にある JavaScript ライブラリを参照してください。

特記事項

ポートの詳細

このリリースでは、次のポートに対するサポートが無効になっています。

- **tomcat (HTTP) :** 80、8082 に表示されません: HTTP を使用して Finesse にアクセスすると、301 HTTP リダイレクト ステータス応答がセキュア ポート 8445 に発行されます。
- **BOSH/WebSocket (HTTP) :** 7071 および XMPP: 5222。これらのポートは、デフォルトで無効になっています。これらのポートを有効にするには、**`utils finesse set_property webservices enableInsecureOpenfirePort`** を `true` に設定します。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「サービスプロパティ」の項を参照してください。

アップグレード時の証明書の削除

アップグレードが正常に行われると、シスコによって未承認となった CA はプラットフォームのトラストストアから削除されます。ただし、必要に応じて削除した CA を再度追加することができます。

- Cisco がサポートする CA のリストについては、<https://www.cisco.com/security/pki> にある「シスコが信頼する外部ルートバンドル」を参照してください。

- 証明書の追加方法の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-tech-notes-list.html> にある『CUCM 証明書管理と変更通知』の「新しい Tomcat 信頼証明書の挿入」の項を参照してください。

CUIC ガジェット URL

Unified CCE の導入では、CUIC リリース 12.5(1) サーバが導入され、CLI **utils finesse layoutupdateCuicGadgetUrl** を使用して CUIC JSP ガジェット URL が置き換えられるかを確認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/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「アップグレード」の項を参照してください。

CUIC リリース 12.5(1) ガジェット（ライブ データと履歴）を Cisco Finesse にロードするには、管理者は **utils cuic cors enable** コマンドを使用して、CORS を CUIC サーバで有効に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-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Unified Intelligence Center 管理コンソールユーザガイド』を参照してください。

ネットワーク帯域幅

セカンダリ側のリソースは、迅速なフェールオーバーのためにプリロードされます。管理者は、ネットワーク帯域幅の使用量を増やさないために、ブラウザ固有の設定ガイドラインに従う必要があります。

最適なフェールオーバー パフォーマンスを確保するための展開方法とガイドラインの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「デスクトップ フェールオーバー最適化のガイドライン」の項を参照してください。

帯域幅の計測の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-technical-reference-list.html> にある『Unified Contact Center Enterprise Finesse 帯域幅計算ツール』を参照してください。

廃止された機能

次の GET User API は廃止されています。これらの API は下位互換性のために用意されており、TeamResource API と比較するとパフォーマンスが劣ります。

- ReasonCode
- WrapUpReason
- MediaPropertiesLayout
- PhoneBook

- WorkFlow

削除され、サポートされない機能

コンテキスト サービスの管理

コンテキスト サービス管理の機能は、Cisco Finesse 管理コンソールから削除されています。

HTTP のサポート

Cisco Finesse の HTTP サポートは削除されています。ユーザは、HTTPS を介して Cisco Finesse と安全に通信できるようになりました。

次の CLI が削除されています。

- `utils finesse application_https_redirect status`
- `utils finesse application_https_redirect enable`
- `utils finesse application_https_redirect disable`

サードパーティ ソフトウェアへの影響

なし。



CHAPTER 6

Cisco ビジネス チャットおよび E メール

- 新機能, on page 39
- 更新済み機能, on page 42
- 廃止された機能, on page 43
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 43

新機能

チャットのお客さんをブロックする機能

エージェントは、スパム ボットであるか、企業やエージェントをトローリングしていると思われるチャットのお客さんをブロックできるようになりました。管理者はこの機能を有効にして、ブラウザの Cookie または訪問者の IP アドレスに基づいて、チャットの訪問者をブロックするようにオプションを設定できます。管理者がこの機能を有効にすると、各チャットでお客さんをブロックするオプションが利用できるようになります。すると、お客さんは管理者が設定した日数の間、ブラウザインスタンスあるいはIPアドレスからチャットを作成できないようにブロックされます。スーパーバイザは、ブロックされているお客さんのリストにアクセスし、必要に応じてブロックを解除することができます。

この機能の設定の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/cisco-enterprise-chat-email/products-maintenance-guides-list.html>にある『Unified CCE 用 Administration Console のビジネス チャットおよび電子メール管理者ガイド』を参照してください。

Finesse のショートカット

可用性を制御するための Finesse ショートカットを、エージェントで使えるようになりました。

これらすべての機能の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/cisco-enterprise-chat-email/products-user-guide-list.html>にある Unified Contact Center Enterprise および Packaged Contact Center Enterprise の『Enterprise チャットおよび電子メール エージェント ガイド』を参照してください。

メッセージング ハブ

メッセージングは、お客様が企業と関わり合うための、最も一般的な方法になりつつあります。非常に多くのメッセージングプラットフォームやチャネルや存在しますが、企業においては、お客様にエクスペリエンスを提供し、またすべてのエージェントで一貫したエクスペリエンスを提供できることが重要です。eGain Messaging Hub は、すべてのメッセージングチャネル（同期でも非同期でも）を通じて、顧客とエージェントに一貫したメッセージングエクスペリエンスを提供します。

eGain Messaging Hub アドオンを使用すると、メッセージングプラットフォームである Facebook Messenger および Twitter のダイレクトメッセージに、ECE からシームレスに接続することができます。また、eGain Virtual Assistant をインターフェイスとして使用し、クエリーをエージェントのサポートにエスカレーションする前に自動で処理することもできます。

Calltrack

eGain Calltrack は、企業が顧客の問題を迅速かつ高質に、またコスト効果の高い方法で解決できるように支援するためのケース管理ソリューションです。

eGain Calltrack アドオンを ECE に使用すると、電子メール、チャット、音声などのすべてのチャネルを通じて顧客のコンテキストを完全に網羅できるため、エージェントの効率と生産性が高まり、問題を迅速かつ正確に解決することができます。また、エージェントは Calltrack アクティビティを分類したり、メモを追加したりもできます。

API

これらの新しい API は、ECE 12.5 で導入/拡張されました。

- [ログインおよびログアウト API, on page 40](#)
- [相互作用 API, on page 41](#)
- [メッセージング API, on page 41](#)

ログインおよびログアウト API

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。

- SAML アサーションとベアラートークンを使用して、シングルサインオンを通じてユーザをアプリケーションにログインさせることができます。

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。

- クライアントアプリケーションの機能拡張を認証します。
- クライアントアプリケーションセッションは、非アクティブになっていなくても、固定期間の後に期限切れになります。
- 各クライアントアプリケーションに対して最大 10 個の同時セッションを作成できます。

- 最初のセッションを終了することによって、10 個の同時セッションがある場合でもログインを強制するクエリパラメータをサポートします。
- 顧客のシングルサインオンは、外部 ID をサポートします。

API の詳細については、次の場所にあるビジネスチャットおよび E メール の『インタラクション API 開発者ガイド』を参照してください。 <https://developer.cisco.com/docs/enterprise-chat-and-email/#!interaction-api-developer-guide>

相互作用 API

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。

- ユーザは、Get application details API を使用して、製品バージョンとインストールされているライセンスに関する情報を取得できます。

API の詳細については、次の場所にあるビジネスチャットおよび E メール の『インタラクション API 開発者ガイド』を参照してください。 <https://developer.cisco.com/docs/enterprise-chat-and-email/#!interaction-api-developer-guide>

メッセージング API

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。

- クライアントアプリケーションは、API を起動して、ウェブフック コールバック URL をアクティブ化できます。

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。

- 新しい会話は、Facebook と Twitter のソーシャル連絡先タイプに対して開始することができます。
- メッセージ交換の取得 API 応答は、テキストではなく、text/plain または text/html としてメッセージタイプを持つようになりました。
- Send Message API で、メッセージタイプ text がサポートされなくなりました。クライアントは、代わりに text/plain または text/html を使用できます。この API では、error タイプのメッセージもサポートされます。
- メッセージタイプテキストは、ウェブフック コールバック URL でのメッセージの投稿の一部としてはサポートされなくなります。代わりに、アプリケーションは text/plain または text/html のいずれかを使用します。

API の詳細については、次の場所にあるビジネスチャットおよび E メール の『インタラクション API 開発者ガイド』を参照してください。 <https://developer.cisco.com/docs/enterprise-chat-and-email/#!interaction-api-developer-guide>

更新済み機能

ヘッダー、フッター、グリーティング、署名、自動受信制限

ヘッダー、フッター、グリーティング、署名、自動受信テンプレートのテキストは、600 文字を超えることはできません。ECE 12.5 よりも後のリリースでは、これらの制限が製品に適用され、ユーザが 600 文字を超える文字をこれらのテンプレートに追加することはできなくなります。

Popover の設定の改善

エージェントに表示される Finesse のポップオーバー内のコール変数情報を、管理者が管理コンソールから追加できるようになりました。

この機能を設定する方法の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/cisco-enterprise-chat-email/products-maintenance-guides-list.html>にある『Unified CCE 用ビジネスチャットおよび E メール ルーティングおよびワークフロー管理者ガイド』を参照してください。

ポップオーバー通知のカウンター値とカウンター タイプを、管理者が設定できるようになりました。

この機能の設定の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/cisco-enterprise-chat-email/products-maintenance-guides-list.html>にある『Unified CCE 用 Administration Console のビジネス チャットおよび電子メール管理者ガイド』を参照してください。

エージェントの効率性の改善

[添付ファイル (attachments)] アイコンをクリックすると、エージェントはアクティビティ情報の入手が可能なエージェント コンソール内のすべての場所から、添付ファイルをダウンロードすることができます。管理者だけでなく、スーパーバイザも、デフォルトの例外キューからアクティビティを選択できるようになりました。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/cisco-enterprise-chat-email/products-user-guide-list.html>にある『Unified Contact Center Enterprise および Packaged Contact Center Enterprise ビジネスチャットおよび E メール エージェントガイド』を参照してください。

チャット モニタ

チャットをモニタリングしているときに、スーパーバイザは、[受信トレイ (Inbox)] タイルビューでエージェントの名前を表示できるようになりました。このエージェント情報により、スーパーバイザはチャットを処理しているエージェントのコンテキストを確認し、特定のエージェントでチャットをモニタリングするかを判断できます。

この機能の使用の詳細については、「*Enterprise Chat and Email Supervisor's Guide for Unified Contact Center Enterprise and Packaged Contact Center Enterprise*」を参照してください。<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/cisco-enterprise-chat-email/products-user-guide-list.html>

廃止された機能

Kiwi チャットテンプレート

チャット用の Kiwi テンプレートは ECE 12.5 で廃止されました。

サードパーティ ソフトウェアへの影響

なし。



CHAPTER 7

Cisco Customer Collaboration Platform

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 Customer Collaboration Platform 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 Customer Collaboration Platform 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 45](#)
- [更新済み機能, on page 45](#)
- [特記事項, on page 45](#)
- [廃止された機能, on page 45](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 46](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 46](#)

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

すべての Customer Journey Solutions の顧客の Customer Collaboration Platform での Facebook ファンページ、Twitter および RSS フィードに対する監視のサポートは、Cisco Customer Collaboration Platform 11.6(2) 以降では削除されています。これは、ソーシャル メディア フィードの Customer Collaboration Platform への統合の場合にのみ適用されます。これに関するフィールド通知は、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/field-notices/702/fn70274.html> で利用可能です。

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

- [レガシー リソース マネージャは廃止されました, on page 47](#)

レガシー リソース マネージャは廃止されました

3つのペインビューでリソースの管理や維持を行う、従来のレガシー リソース マネージャは、Unified CCE 12.5 リリースで廃止されました。リソース管理に関連するすべてのタスクには、リソース マネージャ ガジェットを使用することを推奨します。

レガシー リソース マネージャは廃止されました



CHAPTER 9

注意

• 注意事項クエリ（製品別）, on page 49

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=268439622&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=268439622&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Unified Intelligence Center および Cisco IdS

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=282163829&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=282163829&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Cloud Connect

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

Cisco Customer Collaboration Platform

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

Cisco Unified Contact Center Management Portal

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286325298&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286325298&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco ビジネス チャットおよび E メール

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/
search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286311237&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286311237&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

Cisco Virtualized Voice Browser

[https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/
search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286325307&rls=12.5\(1\)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/search?kw=*&pf=prdNm&pfVal=286325307&rls=12.5(1)&sb=anfr&svr=3nH&bt=custV)

