



Unified Contact Center Enterprise

- 新機能, on page 1
- 更新済み機能, on page 6
- 特記事項, on page 10
- 廃止された機能, on page 11
- 削除され、サポートされない機能, on page 12
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 12

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 プロトコルを対話で使用せず、安全な HTTPS 接続のみを使用することを宣言できます。

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-guides-list.html> にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise インストールおよびアップグレードガイド』を参照してください。

ライブデータの HTTP 設定

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

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



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

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-guides-list.html> にある『Cisco Unified Contact Center Enterprise インストールおよびアップグレードガイド』を参照してください。

エージェントによる使用可能な状態でのアウトバウンドコールの発信

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

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

この機能拡張により、Finesse API を使用して、Finesse が待受から発信する機能を有効にすることもできます。詳細については、「[REST API の変更](#)」および

<https://developer.cisco.com/docs/finesse/#!rest-api-dev-guide>にある『REST API 開発者ガイド』を参照してください。

ACD 共有回線



Note 共有 ACD 回線機能を有効にするには、12.5(1) ターゲットシステム上で ICM_12.5(1)_ES4 をインストールする必要があります。ES4 には、共有回線上のサードパーティ要求を修正する機能が含まれており、レジストリ設定が提供されており、意図しない12.5(1)に使用されるのを防ぐことができます。

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



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

詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-implementation-design-guides-list.html>にある『*Solution Design Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*, リリース 12.5(1)』の「内線番号のコールタイプに関する考慮事項」のセクションを参照してください。

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、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 インストール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 GCE 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	<p>次のフィールドを追加しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • AnalyzerIntegrated • CVPCxSurveyAppName
System_Capacity_Interval	<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 • 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。

証明書を検証

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）の署名付きた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。