



Cisco Unified Customer Voice Portal

- [新機能, on page 1](#)
- [更新済み機能, on page 3](#)
- [特記事項, on page 3](#)
- [廃止された機能, on page 4](#)
- [削除され、サポートされない機能, on page 4](#)
- [サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 4](#)

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/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html>にある『Cisco Packaged Contact Center Enterprise 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/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> の『Cisco Packaged Contact Center Enterprise アドミニストレーションおよび設定ガイド』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。