



## Cisco ビジネス チャットおよび E メール

- 新機能, on page 1
- 更新済み機能, on page 4
- 廃止された機能, on page 5
- サードパーティ ソフトウェアへの影響, on page 5

### 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『Packaged 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、エージェントで使用でき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 2](#)
- [相互作用 API, on page 3](#)
- [メッセージング API, on page 3](#)

## 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 *Packaged CCE* 用ビジネスチャットおよび E メールチャットおよび電子メールリソース管理者ガイド』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 *Packaged 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。

