



Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center 1.0 の概要

初版 : 2019 年 7 月 1 日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先 : シスコ コンタクトセンター
0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間 : 平日 10:00~12:00、13:00~17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

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)

© 2021 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



はじめに

- [変更履歴](#) (iii ページ)
- [このガイドについて](#) (iii ページ)
- [対象読者](#) (iv ページ)
- [表記法](#) (iv ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (v ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (v ページ)

変更履歴

次の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更が上部に表示されます。

変更	参照先	日付
右記トピックを追加	Zendesk 向け Webex Contact Center の設定 (3 ページ) Webex Contact Center でのカスタムデスクトップレイアウトの設定	2021 年 4 月
このマニュアルの初版		2019 年 7 月

このガイドについて

『Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド』では、Cisco Webex Contact Center を Zendesk に統合する方法について説明します。このガイドでは、Cisco Webex Contact Center クライアントを設定し、インバウンドコールとアウトバウンドコールを実施する方法についても説明します。

対象読者

Zendesk を使用する Cisco Webex Contact Center のユーザを対象としています。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
▽太字△	<p>太字は、ユーザ入力などのコマンド、キー、ボタン、フォルダおよびサブメニュー名を表すときに使用されます。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。 • [完了 (Finish)] をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • 強調表現を使い、例：数字の命名規則は使用しないでください。 • 値を指定する必要がある引数。 例： IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例： 『Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド』を参照してください。

表記法	説明
ウィンドウ フォント	<p>Courierなどのウィンドウフォントは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、システムに表示されるテキスト。例： <pre><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></pre> • ファイル名。例： <pre>tserver.properties。</pre> • ディレクトリパス。例： <pre>C:\Program Files\Adobe</pre>

通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco バグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する、Web ベースのツールです。BST は、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するコメントは次のメールアドレス宛にお送りください。
mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com。



目次

はじめに :

はじめに iii

変更履歴 iii

このガイドについて iii

対象読者 iv

表記法 iv

通信、サービス、およびその他の情報 v

マニュアルに関するフィードバック v

第 1 章

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center の開始 1

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でサポートされる機能 1

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のインストール 2

Zendesk 向け Webex Contact Center の設定 3

Zendesk 向けデスクトップ レイアウトの設定 4

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のアンインストール 4

第 2 章

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のエージェント アクティビティ 7

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でインバウンド コールを受信する 7

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でアウトバウンド コールを発信する 8



第 1 章

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center の開始

Cisco Webex Contact Center は、Zendesk 環境にシスコのクラウド コンタクトセンターの機能を提供します。Cisco Webex Contact Center は、お客様のデジタルエクスペリエンスを最適化および強化し、お客様にコンテキストに応じた、継続的で、豊富な機能を提供します。

このガイドでは、Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のさまざまな機能をインストール、設定、使用方法について説明します。

- [Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でサポートされる機能 \(1 ページ\)](#)
- [Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のインストール \(2 ページ\)](#)
- [Zendesk 向け Webex Contact Center の設定 \(3 ページ\)](#)
- [Zendesk 向けデスクトップレイアウトの設定 \(4 ページ\)](#)
- [Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のアンインストール \(4 ページ\)](#)

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でサポートされる機能

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center には次の利点があります。

- Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のクライアントから電話をかけたり、応答したり、制御したりできます。
- コール終了後にアクティビティの詳細を Zendesk チケットに記録します。
- 顧客との対話中に、Zendesk チケットから記録されたアクティビティの詳細を取得します。

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のインストール

始める前に

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center アプリケーションの古いバージョンがある場合は、最新バージョンをインストールする前に古いバージョンをアンインストールします。詳細については、[Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のアンインストール \(4 ページ\)](#) を参照してください。

手順

- ステップ 1 Zendesk にログインします。
- ステップ 2 [歯車]アイコンをクリックし、ナビゲーションウィンドウから [Marketplace] をクリックします。
- ステップ 3 **Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center** を検索し、**Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center** アプリケーションをクリックし、ウィザードに従ってインストールします。

次のタスク

インストールが正常に完了すると、Zendesk チャットアイコンの横に [**Cisco Webex Contact Center**] アイコンが表示されます。[**Cisco Webex Contact Center**] アイコンをクリックし、プロンプトが表示されたらサインインして、**ダイヤル番号 (DN)** と **チーム** 情報を入力します。



- (注)
- Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のクライアントに初めてログインするときに、DN とチーム名を入力します。以降のログインセッションでは、同じ DN とチーム名がクライアントに自動的に表示されます。
 - ブラウザウィンドウの複数のタブで Zendesk を実行している場合、Cisco Webex Contact Center クライアントは 1 つのタブでのみアクティブになります。
 - いつでも [シスコ] アイコンをクリックしてクライアントを最小化し、Zendesk での作業を続行できます。

Zendesk 向け Webex Contact Center の設定

手順

Webex Contact Center プラットフォームのデフォルト設定

- **Webex Contact Center 2.0** プラットフォームのお客様の場合、デフォルト設定は米国のデータセンターにのみ適用されます。
- **R10** および **Webex Contact Center 1.0** のお客様の場合は、次の手順に従ってデフォルト設定を変更します。

ステップ 1 Zendesk にログインします。

ステップ 2 [歯車] アイコンをクリックし、ナビゲーションウィンドウで [管理 (Manage)] をクリックします。

ステップ 3 [有効なアプリケーション (Enabled apps)] アイコンをクリックし、[設定の変更 (Change Settings)] をクリックします。

次の表に、Webex Contact Center Zendesk エージェントデスクトップの設定の詳細を示します。

番号	プロパティ名	備考
1	AgentDesktopHostUrl	<p>Webex Contact Center エージェントデスクトップの URL を入力し、Webex Contact Center のバージョンとデータセンターに基づいて値を更新します。</p> <p>バージョンの正しい URL を追加します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • R10 の場合は、値として https://agent.ccone.net を追加します。 • Webex Contact Center 1.0 の場合、データセンターごとに次の URL 値を追加します。 <ul style="list-style-type: none"> https://agent.ext.appstaging.ciscooccservice.com [App staging] https://agent.cjp.cisco.com [US (ProdUS1)] https://agent.wxcc-eu1.cisco.com [UK (ProdEU1)] https://agent.wxcc-eu2.cisco.com [EU (ProdEU2)] https://agent.wxcc-anz1.cisco.com [ANZ (ProdANZ1)] • Webex Contact Center 2.0 の場合、値 https://desktop.wxcc-us1.cisco.com US (ProdUS1) を追加します。

番号	プロパティ名	備考
2	WbexCCVersion	<p>Webex Contact Center のバージョンを入力します。 バージョンに正しい値を追加します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • R10 の場合は、値として <i>R10</i> を追加します。 • Webex Contact Center 1.0 の場合は、値として <i>Abilene</i> を追加します。 • Webex Contact Center 2.0 の場合は、値として <i>KAD</i> を追加します。
3	幅	Webex Contact Center Zendesk エージェントデスクトップ ウィジェットの幅をピクセル単位 (500px など) で指定します。これは、Webex Contact Center 2.0 プラットフォームにのみ適用されます。
4	高さ	Webex Contact Center Zendesk エージェントデスクトップ ウィジェットの高さをピクセル単位 (500px など) で指定します。これは、Webex Contact Center 2.0 プラットフォームにのみ適用されます。

Zendesk 向けデスクトップレイアウトの設定

これで、エージェントにカスタム デスクトップ レイアウトを割り当てることができます。次のリンクからカスタム デスクトップ レイアウトの JSON ファイルをダウンロードします。

<https://github.com/CiscoDevNet/webex-contact-center-widget-starter/tree/master/Examples/Layouts>

デスクトップレイアウトファイルの名前は *Zendesk_Desktop.json* で、このファイルを使用してデスクトップレイアウトをカスタマイズできます。デスクトップレイアウトのカスタマイズの詳細については、『[Cisco Webex Contact Center セットアップおよびアドミニストレーションガイド](#)』の「プロビジョニング」にある「カスタム デスクトップ レイアウトの定義」の項を参照してください。



(注) Webex Contact Center 2.0 のお客様にのみ適用されます。

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center のアンインストール

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center をアンインストールするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Zendesk にログインします。
 - ステップ 2 左側のナビゲーションウィンドウにある [歯車] アイコンをクリックします。
 - ステップ 3 [管理 (Manage)] をクリックし、[Cisco Webex Contact Center] の [アプリのアンインストール (Uninstall app)] をクリックします。
-



第 2 章

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center の エージェント アクティビティ

- [Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でインバウンド コールを受信する](#) (7 ページ)
- [Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でアウトバウンド コールを発信する](#) (8 ページ)

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でインバウンド コールを受信する

Cisco Webex Contact Center にアクセスしてコールを受信するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** ツールバーから、**[Cisco Webex Contact Center]** アイコンをクリックします。
- ステップ 2** クライアント画面で、ログイン情報を使用してサインインします。
- ステップ 3** インバウンドコールが割り当てられると、クライアントのエージェントの状態が **[呼び出し中 (Ringing)]** に変わります。アプリケーションは、着信 ANI または電話番号に基づいてユーザレコードを検索し、検索結果に応じて次の処理を実行します。
 - ユーザレコードが一致し、オープン チケットが使用可能な場合、自動的に顧客情報が入力され、チケットがオープンされます。
 - ユーザレコードが一致し、オープンチケットが多数ある場合は、すべてのオープンチケットがリストされます。リストからチケットを選択できます。
 - ユーザレコードが一致し、オープン チケットがない場合は、情報を追加するために新しいチケットをオープンします。
 - ユーザレコードが一致せず、オープン チケットがない場合、ユーザを作成し、情報を追加するためのチケットをオープンします。

ステップ 4 コールが切断されたら、ドロップダウンリストから [ラップアップ理由 (Wrap-Up reason)] を選択します。

(注) コールの終了時にクライアントの後処理コードを入力すると、コールの詳細がその顧客のチケットレコードに記録されます。

ステップ 5 コール情報ログを表示するには、インシデントリストの任意のエントリをクリックします。次の詳細が表示されます。

表 1: コール アクティビティ プロパティ

プロパティ	説明
Activity Date / Time	コールを開始した日時を表示します。
Call Sessionid	コールがシステムに存在していた合計時間を表示します。
ANI / Phone	発信者の電話番号を表示します。
Direction	コールが開始された方法に応じて、インバウンドまたはアウトバウンドのいずれかが表示されます。
Queue Name	キュー名を表示します。
Wrapup Code	コールの終了時にエージェントが入力した後処理コードを表示します。

Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でアウトバウンド コールを発信する

アウトバウンド コールを次の手順で発信します。

手順

- ステップ 1** ツールバーから、[Cisco Webex Contact Center] アイコンをクリックします。
- ステップ 2** [Cisco Webex Contact Center] 画面で、ログイン情報を使用してサインインします。
- ステップ 3** [ホーム] に移動し、顧客レコードを選択します。
- ステップ 4** チケットのリストから、開くチケットをクリックします。
- ステップ 5** 右側のペインで、[コール (Call)] ボタンをクリックします。
 - システムは、チケットに関連付けられている番号をダイヤルします。

- コールに応答すると、エージェントの状態がクライアントで [アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)] に変わり、コールしている顧客の最新のチケットが [Zendesk] ウィンドウの中央のパネルに表示されます。

- (注)
- ブラウザウィンドウの複数のタブで Zendesk を実行している場合、Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center クライアントは 1 つのタブでのみアクティブになります。
 - いつでも [シスコ] アイコンをクリックしてクライアントを最小化し、Zendesk での作業を続行できます。

ステップ 6 コールが切断されると、会話がそれぞれのチケットにログ入力されます。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。