



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。
-

