



Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center の構成

これ以降のトピックは、Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center の構成に役立ちます。

- [CTI のセットアップ : Cisco Webex Contact Center](#) (1 ページ)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのユーザーのアクセス許可の割り当て](#) (2 ページ)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのデフォルトのソフトフォンレイアウトの作成](#) (2 ページ)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのページレイアウトの割り当て](#) (3 ページ)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのコール録音の設定](#) (4 ページ)

CTI のセットアップ : Cisco Webex Contact Center

Cisco Webex Contact Center を有効にするには、コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) システムを設定する必要があります。



(注) この手順は、R10 展開には該当しません。Salesforce 向け Webex Contact Center R10 アプリでは、これらの詳細は自動的に構成されます。

手順

ステップ 1 Salesforce で、[設定 (Setup)] に移動します。

ステップ 2 [クイック検索 (Quick Find)] に「**Call Center**」と入力し、[コールセンター (Call Centers)] をクリックします。

ステップ 3 Webex Contact Center に対する [編集 (Edit)] リンクをクリックします。

ステップ 4 [全般情報 (General Info)] の詳細で、次の情報を更新します。

- CTI :

`https://<hostname>/ada-ws/webexcc-desktop/cmAgent.html?height=600&width=550&mode=Lightning`

アプリケーションステージングと地理的な場所に対応するホスト名は次のとおりです。

- AppStaging : `agent.ext.appstaging.ciscocccservice.com`
- ANZ : `agent.wxcc-anz1.cisco.com`
- EU1 : `agent.wxcc-eu1.cisco.com`
- EU2 : `agent.wxcc-eu2.cisco.com`
- US : `agent.cjp.cisco.com`

- ソフトフォンの高さ : 600
- ソフトフォンの幅 : 550

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのユーザーのアクセス許可の割り当て

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center クライアントのアクセス許可をユーザーに割り当てる必要があります。

手順

-
- ステップ 1 Salesforce で、[設定 (Setup)] に移動します。
 - ステップ 2 [クイック検索 (Quick Find)] に「**Users**」と入力し、[ユーザー (Users)] をクリックします。
 - ステップ 3 アクセス許可を付与するユーザーに対応する [編集 (Edit)] リンクをクリックします。
 - ステップ 4 **Call Center** パラメータを検索し、検索結果で Webex Contact Center を選択します。
 - ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのデフォルトのソフトフォンレイアウトの作成

デフォルトのソフトフォンレイアウトを作成する手順は次のとおりです。

手順

- ステップ 1 Salesforce で、[設定 (Setup)] に移動します。
- ステップ 2 [クイック検索 (Quick Find)] で「**Softphone Layouts**」と入力し、[スマートフォンレイアウト (Softphone Layouts)] をクリックします。
- ステップ 3 [新規 (New)] をクリックします。
- ステップ 4 レイアウトの [名前 (Name)] を入力し、[デフォルトレイアウト (Is Default Layout)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 5 スマートフォンレイアウトを起動する条件を示すコールタイプを選択します。
 - [内部 (Internal)] : このオプションは使用されません。
 - [インバウンド (Inbound)] : インバウンドコールでのスマートフォンレイアウトの起動を許可します。
 - [アウトバウンド (Outbound)] : 発信コールでのスマートフォンレイアウトの起動を許可します。
- ステップ 6 必要に応じて、[スクリーンポップの設定 (Screen Pop Settings)] を構成します。
- ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのページレイアウトの割り当て

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でページレイアウトを割り当てる方法は次のとおりです。

手順

- ステップ 1 Salesforce で、[設定 (Setup)] に移動します。
- ステップ 2 [クイック検索 (Quick Find)] に「**Object Manager**」と入力し、[タスク (Task)] > [(ページレイアウト) **Page Layouts**] をクリックします。
- ステップ 3 [ページレイアウトの割り当て (Page Layout Assignment)] > [割り当ての編集] **Edit Assignment**] をクリックします。
- ステップ 4 表示されるリストの [プロファイル (Profiles)] 列からプロファイルを選択します。
- ステップ 5 [使用するページレイアウト (Page Layout To Use)] ドロップダウンリストから [Cisco Webex Contact Center タスクレイアウト (Cisco Webex Contact Center Task Layout)] を選択します。
- ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのコール録音の設定

手順

ステップ1 Salesforce で、[設定 (Setup)] に移動します。

ステップ2 [クイック検索 (Quick Find)] に「**Custom Settings**」と入力し、構成のエントリ上で [管理 (Manage)] をクリックしてから、[新規 (New)] をクリックします。

ステップ3 名前に「**TenantId**」と入力し、値フィールドにテナント ID を入力します。

- (注)
- テナント ID がわからない場合は、シスコサポートにお問い合わせください。
 - Salesforce コネクタの最新バージョンである 1.15 にアップグレードする必要があります。
-