



## はじめに

- [変更履歴](#) (i ページ)
- [このガイドについて](#) (i ページ)
- [対象読者](#) (ii ページ)
- [関連資料](#) (ii ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (ii ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (iii ページ)
- [表記法](#) (iii 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
ウィジェットのサイズの詳細が更新されました。	<a href="#">ウィジェット管理</a>	2020年12月
CTIの一般情報の詳細が更新されました。	<a href="#">CTIのセットアップ: Cisco Webex Contact Center</a>	
新しいトピックが追加されました。	<a href="#">ウィジェット管理</a>	2020年6月
このマニュアルの初版		2019年7月

## このガイドについて

『Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド』では、Cisco Webex Contact Center を Salesforce ライトニングと統合する方法を説明します。また、Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center クライアントの構成方法、録音の再生機能、インバウンドコールとアウ

トバウンドコールの実行方法についても説明します。さらに、レポートを生成、実行する手順も説明します。

## 対象読者

このドキュメントは、Cisco Webex Contact Center を使用してコンタクトセンターを運営する Salesforce ユーザを対象としています。

## 関連資料

Cisco Webex Contact Center ドキュメントのリストを表示するには、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html> ページに移動します。

Cisco Webex Contact Center の開発者向けドキュメントおよび API リファレンスを表示するには、<https://apim-dev-portal.devus1.ciscoccservice.com/documentation/getting-started> ページに移動します。

## 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、[シスコサービス](#) 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、[シスコサポート](#) 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](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)。

## 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
太字フォント	<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"><li>• <b>[編集 (Edit)]</b> &gt; <b>[検索 (Find)]</b> を選択します。</li><li>• <b>[完了 (Finish)]</b> をクリックします。</li></ul>
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"><li>• 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。</li><li>• 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。</li><li>• 値を指定する必要がある引数。 例： IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li><li>• ドキュメントのタイトル。例： 『<i>Cisco Webex Contact Center Getting Started Guide (Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド)</i>』を参照してください。</li></ul>

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"><li>• 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>&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</pre></li><li>• ファイル名。例： tserver.properties。</li><li>• ディレクトリパス。例： C:\Program Files\Adobe</li></ul>