



Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド

初版：2020年12月2日

最終更新：2021年1月11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.



目次

はじめに :

はじめに	v
変更履歴	v
このガイドについて	vi
対象読者	vi
関連資料	vi
通信、サービス、およびその他の情報	vi
マニュアルに関するフィードバック	vii
表記法	vii

第 1 章

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド	1
Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でサポートされる機能	1
ウィジェット管理	2
Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のインストール	2
Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のアンインストール	3

第 2 章

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center の構成	5
CTI のセットアップ : Cisco Webex Contact Center	5
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	6
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	6
Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのページレイアウトの割り当て	7

第 3 章

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のエージェントアクティビティ	9
Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのインバウンドコールの受信	9

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのアウトバウンドコールの発信 11

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のレポートの作成 12

 Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のレポートパラメータ 12



はじめに

- [変更履歴](#) (v ページ)
- [このガイドについて](#) (vi ページ)
- [対象読者](#) (vi ページ)
- [関連資料](#) (vi ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (vi ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (vii ページ)
- [表記法](#) (vii 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
チームと RONA の変更の詳細が追加されました。	Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のエージェントアクティビティ (9 ページ)	2021 年 1 月
アウトダイヤル ANI の詳細が追加されました。	Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのアウトバウンドコールの発信 (11 ページ)	
このマニュアルの初版		2020 年 12 月
録音再生機能はサポートされていません。	Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でサポートされる機能 (1 ページ)	
ウィジェットのサイズの詳細が更新されました。	ウィジェット管理 (2 ページ)	
CTI の一般情報の詳細が更新されました。	CTI のセットアップ : Cisco Webex Contact Center (5 ページ)	

変更	参照先	日付
エージェントの状態タイマーの詳細が追加されました。	Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのインバウンドコールの受信 (9 ページ) および Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのアウトバウンドコールの発信 (11 ページ)	

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、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 バグ検索ツール](#) (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シスコ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

このドキュメントに関するご意見は、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com まで電子メールでご共有ください。

ご意見をお待ちしています。

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	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。 <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。

表記法	説明
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。 <p>例：</p> <p><i>IF (condition, true-value, false-value)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ドキュメントのタイトル。例： <p>『<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。</p>
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 data-bbox="993 1144 1401 1199"><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></pre> <ul style="list-style-type: none"> • ファイル名。例： <pre data-bbox="993 1266 1292 1293">tserver.properties。</pre> <ul style="list-style-type: none"> • ディレクトリパス。例： <pre data-bbox="993 1371 1346 1398">C:\Program Files\Adobe</pre>



第 1 章

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド

Cisco Webex Contact Center を使用すると、Salesforce Lightning 環境からシスコのクラウドコンタクトセンターの機能を利用できます。Cisco Webex Contact Center は、デジタルエクスペリエンスを最適化して拡張し、包括的なレポート機能によって、状況に応じて連続的で機能豊富なサービスを顧客に提供できるようにします。

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

- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でサポートされる機能 \(1 ページ\)](#)
- [ウィジェット管理 \(2 ページ\)](#)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のインストール \(2 ページ\)](#)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のアンインストール \(3 ページ\)](#)

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

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center には次のような利点があります。

- インバウンドコールの受信と、アウトバウンド（クリックツードイヤル）コールの発信。
- 顧客レコードの自動スクリーンポップ。
- Customer Relationship Manager（CRM）での顧客とのインタラクションを向上させるためのコールアクティビティの自動ログ。
- Cisco Webex Contact Center のレポートを Salesforce インターフェイス上で生成。



(注) CRM Salesforce インターフェイスからの再生録音機能はサポートされていません。

ウィジェット管理

ウィジェットは本来、iFrame HTML 要素の一種です。ウィジェットのサイズとは、iFrame のサイズを指します。たとえば、行数の多いレポートウィジェットを使用する場合、ウィジェットのサイズや画面の解像度を調整して、レポートを読みやすくしたり、下にスクロールせずに画面に行を表示したりできます。

ウィジェットコネクタの必要なサイズは次のとおりです。

- iFrame の幅は、550 ピクセルから 600 ピクセルの間で指定する必要があります。
- iFrame の高さは、550 ピクセルよりも高くするか低くすることができます。

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

始める前に

Cisco Webex Contact Center アプリ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、[Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のアンインストール \(3 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 1 サポートされているブラウザを開き、次の URL を入力します。 <https://appexchange.salesforce.com/>

ステップ 2 検索ボックスに「**Cisco Webex Contact Center for Salesforce**」と入力します。

[Cisco Webex Contact Center アプリ (Cisco Webex Contact Center App)] ページが、Salesforce AppExchange に表示されます。

ステップ 3 [今すぐ入手 (Get It Now)] をクリックし、インストールするオプションを選択します。

- [実稼働環境にインストール (Install in Production)] : テスト済みであり公開の準備ができている場合に選択します。
- [サンドボックスにインストール (Install in Sandbox)] : 実稼働組織のコピーに対してテスト済みである場合に選択します。サンドボックス環境ではログイン URL が異なります。サンドボックスでのテストが完了したら、[実稼働環境にインストール (Install in Production)] オプションを使用して実稼働環境にインストールする必要があります。

(注) 選択可能なその他のインストールオプションの詳細については、Salesforce のドキュメント (https://help.salesforce.com/articleView?id=distribution_installing_packages.htm&type=5) を参照してください。

ステップ 4 インストールが完了したら、[完了 (Done)] をクリックします。

インストールされている Cisco Webex Contact Center アプリは、アプリケーションランチャーで確認できます。

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

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center をアンインストールする手順は次のとおりです。

-
- 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** [Cisco Webex Contact Centerタスクレイアウト (Cisco Webex Contact Center Task Layout)] に関連付けられているすべてのプロファイルを選択し、その他にもページレイアウトがあれば[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選択します。
- (注) [Cisco Webex Contact Centerタスクレイアウト (Cisco Webex Contact Center Task Layout)] に関連付けられているプロファイルがないことを確認します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 6** [設定 (Setup)] に移動します。
- ステップ 7** [クイック検索 (Quick Find)] に「**Installed Packages**」と入力し、[インストール済みパッケージ (Installed Packages)] をクリックします。または、[プラットフォームツール (PLATFORM TOOLS)] セクションから [アプリ (Apps)] > [パッケージ (Packaging)] > [インストール済みパッケージ (Installed Packages)] を選択します。
- ステップ 8** **Webex Contact Center for Salesforce** のパッケージ名に対して [アンインストール (Uninstall)] をクリックします。
- ステップ 9** [パッケージのアンインストール (Uninstalling a Package)] ページで [はい、このパッケージをアンインストールして関連するすべてのコンポーネントを完全に削除します (Yes, I want to uninstall this package and permanently delete all associated components)] を選択してアンインストールを確認します。
- ステップ 10** [アンインストール (Uninstall)] をクリックします。
-



第 2 章

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 \(5 ページ\)](#)
- [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 \(6 ページ\)](#)
- [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 \(6 ページ\)](#)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのページレイアウトの割り当て \(7 ページ\)](#)

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。
 - Cisco Webex Contact Center 管理ポータルから、Salesforce コネクタのデスクトップレイアウト JSON ファイルをアップロードする必要があります。更新された Salesforce コネクタのデスクトップレイアウト JSON ファイルを入手するには、Cisco Webex Contact Center プロフェッショナルサービスチームにお問い合わせください。デスクトップレイアウト管理の詳細については、『[Cisco Webex Contact Center Setup and Administration Guide \(Cisco Webex Contact Center 設定およびアドミニストレーションガイド\)](#)』の「Provisioning (プロビジョニング)」の章の「Desktop Layout (デスクトップレイアウト)」セクションを参照してください。

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 :
 - AppStaging : <https://agentx.appstaging.ciscooccservice.com/>
 - US : <https://desktop.wxcc-us1.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。

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。

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、[ソフ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。

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。



第 3 章

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

アクティブなコンタクトリクエストまたは会話がない場合は、チームを変更できます。詳細については、『[Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップユーザーガイド](#)』の「エージェントデスクトップを操作する」の章にある「Change Your Team (チームを変更する)」セクションを参照してください。

状態が **RONA** に変わると、ポップアップが表示され、**RONA** 状態を [アイドル (Idle)] または [対応可能 (Available)] に変更できます。RONA 状態の詳細については、『[Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップユーザーガイド](#)』の「はじめに」の章にある「Agent Availability States (エージェントの対応可否状態)」のセクションを参照してください。

- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのインバウンドコールの受信 \(9 ページ\)](#)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのアウトバウンドコールの発信 \(11 ページ\)](#)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のレポートの作成 \(12 ページ\)](#)

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのインバウンドコールの受信

インバウンドコールを受信する手順は次のとおりです。

- ステップ 1** Salesforce で、[アプリケーションランチャー (App Launcher)] メニューをクリックし、[Webex Contact Center] アプリを選択します。
- ステップ 2** [電話 (Phone)] ボタン (左下) をクリックし、クライアントにサインインします。
- ステップ 3** コールを受けるには、クライアント画面でステータスを [対応可能 (Available)] に変更します。
- ステップ 4** 着信コールがあると、クライアントはレコード内の自動番号識別 (ANI) 番号を検出して、その顧客がすでに存在するかどうかを確認します。
 - レコードが見つかり、スクリーンポップが構成されている場合は、顧客の詳細がポップアップ画面に表示されます。

- レコードが見つからない場合は、[新規コンタクト (New Contact)] プロファイルのスクリーンポップが表示され、詳細を入力できます。

(注) スクリーンポップを設定するには、「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」を参照してください。

エージェントがコールリクエストを受け付けると、タイマーが表示されます。このタイマーには、エージェントがリクエストを受け付けてからの経過時間が表示されます。タイマーの詳細については、『Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップ ユーザーガイド』の「はじめに」の章の「State and Connected Timers (状態タイマーと接続タイマー)」のセクションを参照してください。

ステップ 5 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。

アクティビティは、対応する Salesforce のコンタクトに対して記録されます。

アクティビティログを表示するには、[アクティビティ (Activity)] 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ログ

パラメータ	説明
割り当て先 (Assigned To)	コールに応答したエージェントの名前が表示されます。
件名 (Subject)	コールのタイプ、日付、タイムスタンプが表示されます。
コンタクトタイプ (Contact Type)	コンタクトタイプが表示されます。
ANI	発信者の番号が表示されます。
コール時間 (Call Duration)	コール時間が秒単位で表示されます。
クエリ名 (Queue Name)	キュー名が表示されます。
期日 (Due Date)	フォローアップの日付が表示されます。
優先度 (Priority)	優先度 (高、標準、低など) が表示されます。
作成者 (Created By)	レコードを作成したエージェントが表示されます。
ステータス (Status)	コールエントリのステータスが表示されます。
コールオブジェクト識別子 (Call Object Identifier)	コールのトラッキングに使用されるオブジェクト ID が表示されます。
コールタイプ	通話タイプが表示されます。
DNIS	エージェントの電話番号が表示されます。
コールの結果 (Call Result)	使用されるラップアップオプション (フォローアップ、デフォルト、カスタム定義オプションなど) が表示されます。

パラメータ	説明
名前 (Name)	顧客名が表示されます。
関連 (Related To)	このアクティビティに関連するケースが表示されます。
最終更新者 (Last Modified By)	タスクを変更したエージェントが表示されます。
コメント (Comments)	エージェントのコメントが表示されます。

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのアウトバウンドコールの発信

アウトバウンドコールを発信する手順は次のとおりです。

- ステップ 1** Salesforce で、[アプリケーションランチャー (App Launcher)]メニューをクリックし、[Webex Contact Center] を選択します。
- ステップ 2** [Salesforceで検索 (Search Salesforce)]テキストボックスにコンタクト名を入力し、コンタクト名をクリックしてから、電話番号をクリックしてダイヤルします。または、[電話 (Phone)]>[ダイヤラ (Dialer)]をクリックしてから、電話番号を入力し、電話アイコンをクリックしてダイヤルします。
- エージェントがコールリクエストを受け付けると、タイマーが表示されます。このタイマーには、エージェントがリクエストを受け付けてからの経過時間が表示されます。タイマーの詳細については、『[Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップ ユーザーガイド](#)』の「はじめに」の章の「State and Connected Timers (状態タイマーと接続タイマー)」のセクションを参照してください。
- ステップ 3** (任意) 発信者 ID として使用するアウトダイヤル ANI を [アウトダイヤル ANI の選択 (Select Outdial ANI)] ドロップダウンリストから選択します。このドロップダウンリストはアルファベット順で表示されます。
- 選択したアウトダイヤル ANI を削除するには、ドロップダウンリストから [アウトダイヤル ANI の選択 (Select Outdial ANI)] ラベルを選択します。
- (注) 管理者が、アウトダイヤル ANI リストをユーザーのプロファイルに追加します。
- ステップ 4** コールが切断された後は、該当する Salesforce のコンタクトにアクティビティが記録されます。

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のレポートの作成

レポートを作成する手順は次のとおりです。

ステップ 1 Salesforce で、[アプリケーションランチャー (App Launcher)] > [Webex Contact Center] をクリックします。

ステップ 2 [ナビゲーションアプリケーション (Navigation Apps)] ドロップダウンから、[レポート (Reports)] を選択します。

(注) レポートがリストに表示されない場合は、[編集 (Edit)] > [さらに項目を追加 (Add More Items)] をクリックし、レポートを追加します。

ステップ 3 既存のレポートを表示するには、[すべてのレポート (All Reports)] をクリックします。

(注) Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center クライアントと一緒にインストールされるデフォルトのコールアクティビティレポートがあります。日付を変更することや、フィールドとフィルタを追加または削除することができます。

ステップ 4 新しいレポートを作成するには、[レポート (Reports)] > [新規レポート (New Report)] をクリックします。

ステップ 5 [レポートビルダー (Report Builder)] タブで必要なレポートタイプを選択してから、[保存して実行 (Save & Run)] をクリックします。

ステップ 6 [レポート名 (Report Name)] を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center は、Salesforce に記録されたデータを使用してこのレポートを生成します。

REPORT: TASKS AND EVENTS													
Report -Tasks and Events Report for Call													
Total Records	Total Call Duration (seconds)	Total Ringing Time	Total Wrap Up Duration										
30	7,732	47	60										
Date	Subject	Status	Call Duration (seconds)	Call Type	Call Result	Call Object Identifier	Account ID	Ringing Time	Wrap Up Duration	Queue Name	Contact Type	Ani	Dnis
1	3/27/2019	Call 2019-03-27T17:25:55-0000	Completed	13	Inbound	82-DefaultWrapup	d7a681d121e6451baefc38d6a500f812	0010v00002FBNJH	4	1	AmexExpressGoldCard	Call	6765643567 6546789765
2	3/27/2019	Call 2019-03-27T17:33:02-0000	Completed	11	Outbound	202-close_noreply	38A768CDDC654FF1B2338D5348F4D2E9	-	5	10	Q_Out_Call_All	Call	555444333 8765544667
3	3/27/2019	Call 2019-03-27T17:20:13-0000	Completed	10	Inbound	134-FollowUpContact	5f69b9e1425a45c0aa7c101c02081657	-	4	6	AmexExpressGoldCard	Call	9242567543 5001
4	3/27/2019	Call 2019-03-27T17:22:50-0000	Completed	9	Inbound	134-FollowUpContact	10803d8148d4e189c212ab0f99a5c3	-	4	4	AmexExpressGoldCard	Call	9342567543 8888999966
5	3/27/2019	Call 2019-03-27T17:29:03-0000	Completed	8	Inbound	134-FollowUpContact	c79ae12765274c82b2647a20cc59e3ba	-	7	1	AmexExpressPAVBACK	Call	9342567543 7777666655

510550

Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のレポートパラメータ

Cisco Webex Contact Center でトラッキングに利用できるパラメータは次のとおりです。

パラメータ	説明
日付	アクティビティが作成された日付を示します。

パラメータ	説明
サブジェクト (Subject)	発生したアクティビティを、日付とタイムスタンプとともに示します。
ステータス	コールのステータスが表示されます。これは常に完了です。
コール時間 (秒) (Call Duration (seconds))	コールの長さを秒単位で示します。
コールタイプ (Call Type)	コールタイプがインバウンドまたはアウトバウンドかを示します。
コール結果	コールの後に使用されるラップアップの理由を示します。
コールオブジェクト識別子 (Call Object Identifier)	後でデバッグの目的で使用されるセッションIDを示します。
アカウント ID	顧客をトラッキングするための所有者 ID を示します。
呼び出し時間 (Ringing Time)	コールが応答されるまでの呼び出し時間を示します。
ラップアップ時間 (Wrap Up Duration)	コールが終了した後に、詳細の更新にかかった時間を示します。
Queue Name	コールを着信したキューの名前を示します。
連絡先のタイプ	やり取りに使用されたメディアを示します。現在は、コールのみが提供されています。
ANI	コールで提供された ANI の桁数を示します。ANI は電話会社から提供されるサービスで、発信者の電話番号をコールとともに提供します。
DNIS	コールとともに配信されたダイヤル番号識別サービス (DNIS) の番号を示します。DNIS は、電話会社から提供されるサービスで、発信者がダイヤルした番号を示す数字文字列をコールとともに提供します。

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。