



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（クリックツーダイヤル）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。
-

