



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 \(1 ページ\)](#)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのアウトバウンドコールの発信 \(3 ページ\)](#)
- [Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のレポートの作成 \(4 ページ\)](#)

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、「[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
3/27/2019	Call 2019-03-27T17:25:55-0000	Completed	13	Inbound	82-DefaultWrapup	d7a681d121e6451baefc38d6a500f812	0010v00002FBNJH	4	1	AmexExpressGoldCard	Call	6765643567	6546789765
3/27/2019	Call 2019-03-27T17:33:02-0000	Completed	11	Outbound	202-close_noreply	38a768cddc645ff18233805348f402e9	-	5	10	Q_Out_Call_All	Call	555444333	8765546467
3/27/2019	Call 2019-03-27T17:20:13-0000	Completed	10	Inbound	134-FollowUpContact	5f69b9e1425a45c0aa7c61c02081657	-	4	6	AmexExpressGoldCard	Call	9242567543	5001
3/27/2019	Call 2019-03-27T17:22:50-0000	Completed	9	Inbound	134-FollowUpContact	10803d81484e189c212ab0f99a5c3	-	4	4	AmexExpressGoldCard	Call	9342567543	8888999966
3/27/2019	Call 2019-03-27T17:29:03-0000	Completed	8	Inbound	134-FollowUpContact	c79ae12765274c82b267a20cc59e3ba	-	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。

