



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)

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。
