



## はじめに

- [変更履歴 \(i ページ\)](#)
- [このガイドについて \(ii ページ\)](#)
- [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
チームと RONA の変更の詳細が追加されました。	<a href="#">Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center のエージェントアクティビティ</a>	2021 年 1 月
アウトダイヤル ANI の詳細が追加されました。	<a href="#">Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのアウトバウンドコールの発信</a>	
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。	<a href="#">Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でサポートされる機能</a>	
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>	
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>	

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。	<a href="#">Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのインバウンドコールの受信</a> および <a href="#">Salesforce 向け Cisco Webex Contact Center でのアウトバウンドコールの発信</a>	

## 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.cisco.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](mailto: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"><li>• <b>[編集 (Edit) ] &gt; [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>

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"><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。</li></ul> <p>例：</p> <p><i>IF (condition, true-value, false-value)</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ドキュメントのタイトル。例：</li></ul> <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"><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：</li></ul> <pre data-bbox="992 1142 1403 1199">&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</pre> <ul style="list-style-type: none"><li>• ファイル名。例：</li></ul> <pre data-bbox="992 1262 1292 1289">tserver.properties。</pre> <ul style="list-style-type: none"><li>• ディレクトリパス。例：</li></ul> <pre data-bbox="992 1367 1346 1394">C:\Program Files\Adobe</pre>