

Collaboration 12.1 v1 – Bucher + Suter Connects for Salesforce

最終更新日: 2018 年 5 月 31 日

このデモンストレーションについて

この事前設定済みデモンストレーションの内容は次のとおりです。

- [要件](#)
- [このソリューションについて](#)
- [トポロジ](#)
- [セッション ユーザ](#)
- [はじめに](#)
- [セッションの保存](#)
- [シナリオ: Salesforce への Cisco Unified Communications Manager および CTI の統合](#)

要件

次の表に、本デモンストレーションに必要な要件の概要を示します。

表 1. 要件

必須	オプション
<ul style="list-style-type: none"> • ラップトップ • 携帯電話 	<ul style="list-style-type: none"> • ルーター (Cisco dCloud 用に登録および設定済み) • Cisco Unified IP Phones 6941 および 88x5 • Cisco DX70 または DX80 デバイス

このソリューションについて

さまざまなコミュニケーション手段をひとつのソリューションにまとめることで、社員、顧客、サプライヤ、およびパートナーがすばやく簡単にコミュニケーションを取ることができます。シスコ ユニファイド コミュニケーションを使用して、チームと情報をつなぎ、包括的で効果的なコラボレーションの実現を支援します。組織では次のようなメリットがあります。

- 同僚、パートナー、ベンダー、およびお客様を必要な情報と専門知識で結び付けます。
- デスクトップ、モバイル デバイス、オンデマンドで、電話をかけるのと同じくらい簡単にビデオにアクセスして共有できます。
- チームの連携を促進し、個人、仮想ワークグループ、およびチームを動的に結び付けます。
- コラボレーションとコミュニケーションをアプリケーションとビジネス プロセスに統合します。

Cisco Voice and Unified Communications の詳細については、<http://www.cisco.com/go/uc> [英語] をご覧ください。

Bucher + Suter Connects for Salesforce は、Cisco UCM のユーザと Salesforce を統合する、設定不要のソリューションです。Salesforce GUI に組み込まれたガジェット内でユーザがインタラクティブな処理できるようにします。クライアント データが存在する Salesforce の内部にインタラクティブ制御を組み込むことにより、ユーザに全方向のカスタマー ビューが提供されます。連絡先処理のシンプル化、ツールへの迅速なアクセス、効率の改善が実現し、ユーザが情報を探するためにアプリケーション間を行き来する必要がなくなります。

トポロジ

このデモンストレーションには、いくつかのエンタープライズ サーバ VM が含まれます。ほとんどのサーバは、管理者レベルのアカウントを使うことで自由に設定できます。管理者アカウントの詳細については、関連するスクリプトの手順およびサーバ詳細表で説明しています。

図 1. トポロジ概要



表 2. サーバ情報

アプリケーション	バージョン	URL	ユーザ名	パスワード
Microsoft Active Directory サーバ	2012 R2	198.18.133.1	administrator	C1sco12345
Microsoft Exchange Server	2012 R2 および Exchange 2016	198.18.135.52	administrator	C1sco12345
Cisco TelePresence Management Suite	15.6.1	https://tms1.dcloud.cisco.com	administrator	C1sco12345
Cisco TelePresence Management Suite Extension for Microsoft Exchange	5.6	198.18.135.36	DCLOUD\administrator	C1sco12345
Cisco Expressway – Controller	X8.10.4	https://vcsc.dcloud.cisco.com	admin	dCloud123!
Cisco Expressway – Expressway	X8.10.4	https://vcse.dcloud.cisco.com	admin	dCloud123!
Cisco Unified IM/Presence サーバ	12.0.1.10000-12	https://cup1.dcloud.cisco.com	administrator	dCloud123!
Cisco Unified Communications Manager	12.0.1.21900-7	https://cucm1.dcloud.cisco.com	administrator	dCloud123!
Cisco Emergency Responder	12.0.1.20000-4	https://cer1.dcloud.cisco.com	administrator	dCloud123!
Cisco Jabber Guest サーバ	11.1.0	https://jabberquest.dcloud.cisco.com	admin	dCloud123!
PostgreSQL Message Archiving サーバ	CentOS 7.1.1503	198.18.134.29	Root	dCloud123!
Cisco Meeting Server	2.3	https://198.18.134.175:445	admin	dCloud123!
Cisco Unified Attendant Console Standard	12.0.2.2990	N/A(Wkst1 にローカルにインストール)	該当なし	該当なし
Cisco Unified Attendant Console Advanced	12.0.1.1611	https://cuaca1.dcloud.cisco.com	ADMIN	dCloud123!
Cisco Prime Collaboration Assurance	12.1	https://cpa1.dcloud.cisco.com	globaladmin	dCloud123!
Cisco Prime Collaboration Provisioning	12.4	https://pcp.dcloud.cisco.com	globaladmin	dCloud123!
Cisco Unity Connection サーバ	12.0.1.21900-10	https://cuc1.dcloud.cisco.com	administrator	dCloud123!
Cisco WebEx Meetings Server	3.0.1.27.C-AE	https://meetingsadmin.dcloud.cisco.com	amckenzie@dcloud.cisco.com	C1sco12345!
UnifiedFX Migration FX サーバ	3.0.1.532	http://198.18.1.39:8181/AutomationFX/#/app/parameters	administrator	dCloud123!
Imagicle	2018.1.1	http://198.18.135.54/fw/frame/login.asp	admin	dCloud123!
Citrix Xen Desktop	7.13	http://xendesktop.dcloud.cisco.com/citrix/storeweb/	DCLOUD\ <username>< td=""> <td>dCloud12345!</td> </username><>	dCloud12345!
VMware ESXi(Workstation 1)	6.0.0	198.18.1.36	DCLOUD\amckenzie	dCloud12345!
Tiger Prism サーバ	2017.3.001.6098	https://tiger (ワークステーション 1 から)	DCLOUD\administrator	C1sco12345
Open Filer サーバ	ESA 2.99.1	198.18.135.39	openfiler	dCloud123!
Cisco Meeting Manager	1.0	198.18.135.56 または https://cmm.dcloud.cisco.com	administrator	C1sco12345
Bucher + Suter Connects for Salesforce	4.0	N/A(Wkst1 にローカルにインストール)	該当なし	該当なし
Workstation 1	Windows 10 Pro	198.18.1.36	DCLOUD\amckenzie	dCloud12345!
Workstation 2	Windows 10 Pro	198.18.1.37	DCLOUD\aperez	dCloud12345!
Workstation 3	Windows 10 Pro	198.18.1.38	DCLOUD\mcheng	dCloud12345!
CSR Workstation	Windows 10 Pro	198.18.1.39	DCLOUD\chegarty OR DCLOUD\wwhitman	dCloud12345!

セッション ユーザ

表 3. 事前設定済みのユーザ情報

ユーザ名	ロール	SFDC ユーザ ID	パスワード	エンドポイント デバイス	内線番号
Walt Whitman	セールス エンジニア	wwhitman@dclouddemo.com	dCloud12345!	CSR Workstation Jabber for Windows、または 表 1 に記載されているデバイスのいずれか	1083

はじめに

デモンストレーションの前に

Cisco dCloud では、実際の対象者の前でプレゼンテーションを行う前に、アクティブなセッションを使用して、このドキュメントのタスクを実施しておくことを強く推奨します。そうすることで、ドキュメントとコンテンツの構成に慣れることができます。

場合によっては、環境を元の構成にリセットするため、このガイドに従った後に新しいセッションをスケジュールする必要があります。

お客様向けプレゼンテーションを成功させるためには、入念な準備が不可欠です。

次の手順に従ってデモンストレーションのスケジュールを組み、デモンストレーション環境を設定します。

1. dCloud セッションを開始します。[\[手順を見る\]](#)

注: セッションがアクティブになるまで最長で 60 分かかります。

2. ルータとラップトップを接続します。[\[手順を見る\]](#)
3. Cisco dCloud ルータ経由で接続する場合は、次の手順に進んでください。ラップトップをセッションに直接接続する場合は、**Cisco AnyConnect VPN** [\[手順を見る\]](#) および**ラップトップのローカル RDP クライアント** [\[手順を見る\]](#) を使用してワークステーションに接続します。
4. **オプション:** このデモンストレーションでは、デフォルトのデバイスとして Cisco Jabber for Windows を使用します。このデモンストレーション用に IP フォンまたは Cisco TelePresence デバイスをプロビジョニングする場合は、Cisco Unified Communications Manager で**自動プロビジョニング**機能を使用します [\[手順を見る\]](#)。
 - **Walt Whitman** は、**Extension 1083** と、表 1 にあるいずれかのデバイスを使用します。
 - **オプション:** シスコでは、お客様向けプレゼンテーションのために、各地に会議室を確保しています。次に示すいずれかの場所でプレゼンテーションを行う場合、エンドポイントを会議室自体に割り当てて、会議室の電話と同様に扱うことができます。デバイスを Cisco dCloud ルータに接続して、次の表に記載したセルフプロビジョニング ID を使用して、上記のセルフプロビジョニング手順に従います。


表 4. 事前設定された会議室の電話

データセンター	会議室の場所	デバイス名/ユーザ名	電話番号	セルフプロビジョニング ID
Americas	New York - George Washington Bridge	USANYC	+19725556051	6051
Americas	RTP - Little House on Prairie	USARTP	+19725556052	6052
Americas	SJC - Johnnie Walker	USASJC	+19725556053	6053
Americas	Toronto - NIPissing	CANTOR	+19725556054	6054
Americas	Vancouver - Hornby	CANVAN	+19725556055	6055
EMEAR	London - Piccadilly	UKLON	+19725556056	6056
EMEAR	Berlin - Brandenburger	GERBER	+19725556057	6057
EMEAR	Dublin - Galway	IREDUB	+19725556058	6058
EMEAR	Stockholm - Berzelius	SWESKM	+19725556059	6059
EMEAR	Madrid - Mulhacen	SPAMAD	+19725556060	6060
APJC	Singapore - Outram Park	SINORP	+19725556061	6061
APJC	Beijing - Great Wall	CHIBJG	+19725556062	6062
APJC	Shanghai - Gui Zhi Xiang	CHISHG	+19725556063	6063
APJC	Tokyo Rhode Island	JAPTOK	+19725556064	6064

5. 最適なパフォーマンスを得るために、Cisco AnyConnect VPN [\[手順を見る\]](#) およびラップトップのローカル RDP クライアントを使用してワークステーションに接続します。[\[手順を見る\]](#)

注: この RDP 接続を行う場合は、**[ローカル リソース (Local Resources)]** タブ > **[リモート音声設定 (Remote audio Settings)]** に移動して、**[リモート コンピュータで再生 (Play on remote computer)]** を選択します。

- CSR ワークステーション - IP アドレス: 198.18.1.39、ユーザ名: dcloud\wwhitman、パスワード: dCloud12345!

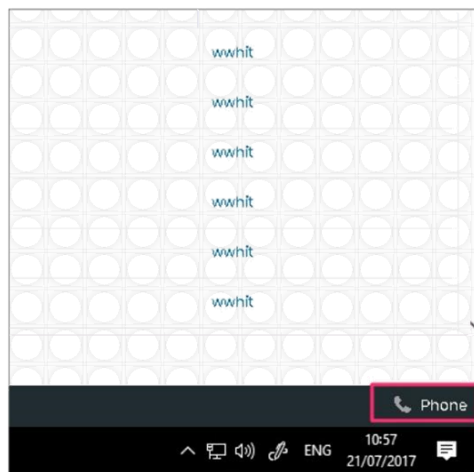
- タスクバーで IP Communicator のショートカットをダブルクリックします 。これは電話番号 +19725551083 による自動登録になります。登録されたことを確認したら、IP Communicator を最小化します。



- b. IP フォンを使用している場合は、続行する前に、それがプロビジョニングされ、Cisco UC Manager に接続され、電話番号 **+19725551083**(内線番号 1083)で登録されていることを確認します。
- c. Chrome を開き、[コラボレーション 管理者 リンク(Collaboration Admin Links)] > [Cisco Unified Communications Mananger] の順にクリックします。
- d. dcloud\amckenzie として、パスワード dCloud12345! を使用してログインします。
- e. [User Management] > [End User] の順にクリックします。Find をクリックし、wwhitman を選択します。
- f. Device Association をクリックし、CIPC を選択して、Save Selected/Changes をクリックします。
- g. Chrome を開き、[コラボレーション 管理者 リンク(Collaboration Admin Links)] > [Cisco Unified Communications Mananger] の順にクリックします。
- h. 次のクレデンシャルを使って、右下の B+S Connects ガジェットにログインします。
 - i. エージェント: **wwhitman**
 - ii. パスワード: **dCloud12345!**

A screenshot of a web-based login form. It features a blue header bar. Below the header, there are two input fields: 'User' containing the text 'wwhitman' and 'Password' containing a series of black dots. A 'Login' button is positioned below the password field.

注: B+S Connects ガジェットが右下にない場合は、画面左上の [サンプル コンソールに戻る(Back to Sample Console)] リンクをクリックすると、エージェント ページをリセットできます。右下の電話アイコンをクリックしてガジェットを開きます。



6. 国際電話については、**ダイヤル パターン** ヘルプ ファイルを参照してください。[\[手順を見る\]](#)

セッションの保存

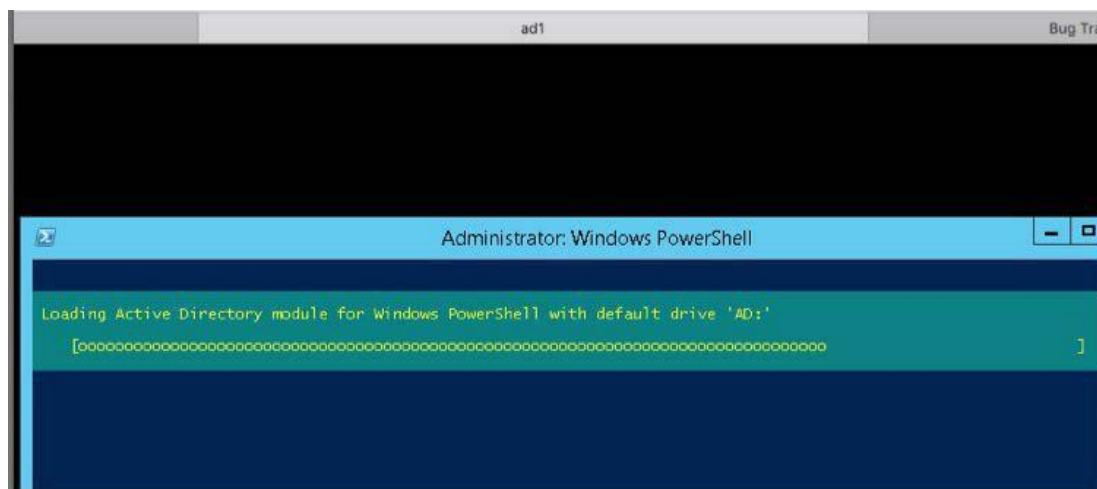
このデモンストレーションのカスタム バージョンを保存するには、次の手順に従う必要があります。カスタム バージョンを保存するには、次の手順に従います。デモのセットアップの一環としてこれを実施しないでください。これを実施するのは、セッションを終了したときのみです。

パブリックにルーティング可能な IP アドレスはデモ セッションごとにダイナミックに割り当てられるため、デモを保存し新しいインスタンスを起動すると、以前取得したものと異なるドメインおよび IP が割り当てられると想定されます。そのため、デモンストレーションを保存するたびに、下記の手順を繰り返す必要があります。この手順は、Collaboration Edge 関連の設定をリセットし、デモンストレーションを正しく保存できるよう準備するために実行する必要があります。

重要: 下記の手順に従わなかった場合は、保存されたデモンストレーションが破損し、Collaboration Edge 機能が動作しなくなります。このようなシナリオでは、保存されたデモンストレーションを修復できず、変更やカスタマイズがすべて失われます。

注: Workstation 2 を変更した場合、その変更がデモンストレーション ガイドに記載されている内容以外の場合は、保存プロセスが失敗する可能性があります。このような原因で破損したセッションは回復不能です。

1. ラップトップ上のローカル RDP クライアントを使用して、デモンストレーション用の ワークステーション 2(198.18.1.37)にアクセスします。[\[手順を見る\]](#) ユーザ名: **dcloud\aperez**、パスワード: **dCloud12345!** でログインします。
2. CMD コンソール ウィンドウを開き、**ResetCerts** と入力します。
3. Collab Edge 証明書のリセットには 15 ~ 20 分かかります。プロセスが終了するまで何も行わないでください。特に、スクリプトが完了するまでは、Workstation 2 の操作はしないでください。
4. AD スクリプトのリセット: AD1 サーバ(**198.18.133.1**)に RDP 接続します。ユーザ名: **DCLLOUD\administrator**、パスワード: **C1sco12345** でログインします。
5. タスクバーからファイル エクスプローラを開き、**C:\dcloud** に移動します。
6. ファイル **resetUPN.ps1** を右クリックし、[PowerShell で実行 (Run with PowerShell)] をクリックします。実行中は、次の図のようになります。完了するとウィンドウは自動的に閉じ、次の手順に進むことができます。



7. Exchange Email スクリプトのリセット: Exchange サーバ(198.18.135.52)に RDP 接続します。ユーザ名: **DCLLOUD\administrator**、パスワード: **C1sco12345** でログインします。
8. タスクバーからファイル エクスプローラを開き、**C:\dcloud** に移動します。
9. ファイル **reset_exchange.ps1** を右クリックし、[PowerShell で実行 (Run with PowerShell)] をクリックします。実行中は、次の図のようになります。完了するとウィンドウは自動的に閉じ、次の手順に進むことができます。



10. ワークステーション 2 から Firefox ブラウザ セッションを開き、[コラボレーション管理リンク (Collaboration Admin Links)] > [Cisco Expressway - Control] の順にアクセスします。ユーザ名: **admin**、パスワード: **dCloud123!** でログインします。表示されるすべてのセキュリティ メッセージを受け入れます。
11. [設定 (Configuration)] > [ゾーン (Zones)] > [ゾーン (Zones)] タブをクリックし、2 つのトラバーサル クライアント ゾーンのいずれかををクリックします。設定の詳細情報に SIP ステータスが [失敗 (Failed)] と表示されることを確認します。
12. ピア 1 アドレスは、**vcse.(collabedge- または cb)999.dc-YY.com** である必要があります。YY はデータセンターに依存し、01 は AMER、02 は EMEAR、03 は APJ です。

図 2. ゾーン設定



13. これで通常のデモ保存プロセスを続行できます。詳細については、Cisco dCloud の [ヘルプ ページ](#) を参照してください。

シナリオ : Salesforce への Cisco Unified Communications Manager および CTI の統合により、優れたカスタマー エクスペリエンスを実現する

このシナリオでは、ABC Corporation の営業担当者である **Walt Whitman** の仕事について見ていきます。ABC では日常業務のメイン アプリケーションとして **Salesforce** を使用しており、Walt は Salesforce の Web ページを使用して見込み顧客に対する提案を行い、収益を上げています。

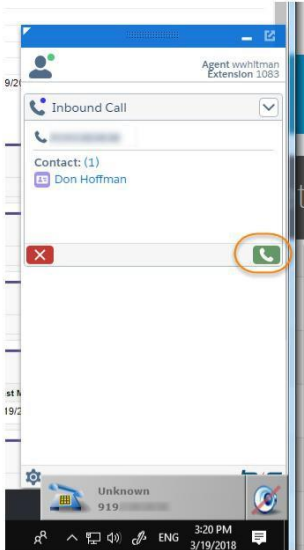
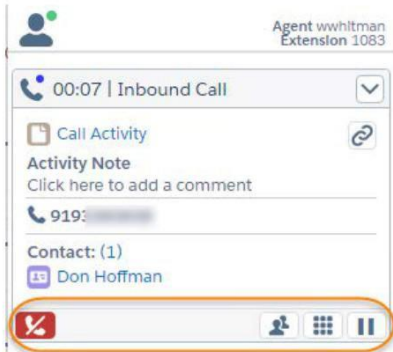
ABC は、CRM システムとして Salesforce と共に Bucher + Suter Connects を使用するようになりました。今では、Walt が使用する画面に複数のアプリケーションが表示されることはないため、コールに回答する前に、誰が電話をかけてきたか、そして発信者の顧客情報すべてをすぐに知ることができます。顧客がその情報を繰り返し伝える必要がなくなったことで、顧客にも喜ばれています。Walt が準備を入念にできるようになったため、対話がさらに快適になりました。

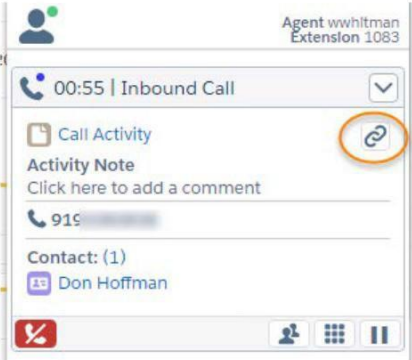
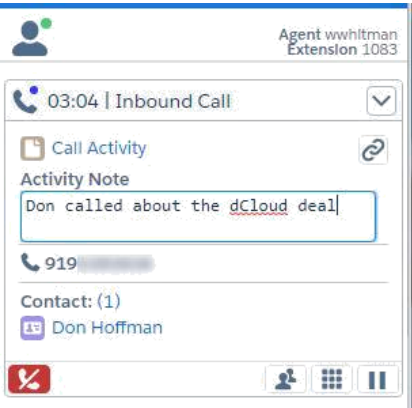
Walt はコール ログに案件についてのコメントを残すことができるので、Walt が不在のときでも案件の処理がしやすくなります。コールのコメントとコール ログにより、Walt のチームはこのカスタマー ジャーニーの状況を把握することができます。Walt は複数のアプリケーションやウィンドウ間でタブを移動せずに、情報を検索できます。そのため、お客様に対して個別対応のサービスをすばやく提供することができます。これで、これまでで最高の顧客ロイヤルティを実現することができます。

手順	説明の要点	アクション
1	<p>こんにちは、Walt Whitman です。私は ABC Corporation で営業担当を務めています。私の組織では、Salesforce CRM を使用して、当社のカスタマーベースを管理し、提案の実施や追跡を行っています。</p> <p>毎朝、私は Salesforce ポータルにログインし、Bucher + Suter Connects のガジェットを使って電話に対応します。このコール制御ガジェットにログインすると、継続中の作業項目、チームの状況、その他の情報を Salesforce ポータルで見ることができます。</p> <p>Salesforce にログインすると、Bucher + Suter Connects for Salesforce ガジェットに手動でログインできるようになります。</p>	<p>CSR ワークステーションで(Walt Whitman として) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Firefox を開き、[コラボレーション ユーザ リンク(Collaboration User Links)] > [Salesforce Web ページ(Salesforce Web Page)] の順にクリックします。w Whitman@dclouddemo.com として、パスワード dCloud12345! を使用してログインします。 <p>注: 自分のラップトップを使用して Salesforce に接続する場合は、最初の接続時にセキュリティ検証のリクエストが表示されます。このコードを受け取るには、Cisco dCloud ホームページの最上部にある [サポート (Support)] リンクをクリックして、Cisco dCloud のサポートに連絡します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ログインした後に(「はじめに」の手順 5 を参照)、ドロップダウンからデバイス Walt Whitman - X1083 - CIPC を選択します。[デバイスの選択 (Select device)] をクリックします。これで、コールを受発信する準備ができました。  

手順	説明の要点	アクション
2	<p>Walt Whitman:</p> <p>私は Salesforce のワークスペースで作業をしています。私には、自分のお客様の案件について、フォローアップが必要なものがあることに気がきました。</p>	<p>以下のようにして、新しい Salesforce の連絡先を作成し、自分の携帯電話の電話番号を E.164 フォーマットで入力し、新規作成した連絡先</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salesforce で、ドロップダウン矢印をクリックし、[連絡先 (Contacts)] を選択します。  <ul style="list-style-type: none"> • [新しい連絡先 (New Contact)] ボタン [New Contact] をクリックします。 • 自分の名前と、E.164 フォーマットで携帯電話の電話番号 (国コード + 番号) を入力します。例: <ul style="list-style-type: none"> ○ 米国の場合: +1888777XXXX ○ 英国の場合: +44139288XXXX ○ シンガポールの場合: +656542XXXX <p>注: セッションからの国際電話については、ダイヤル パターンのヘルプ ファイルを参照してください。[手順を見る]</p> <ul style="list-style-type: none"> • [保存 (Save)] ボタン [Save] をクリックします。新しい連絡先が表示されます。  <ul style="list-style-type: none"> • [連絡先 (Contacts)] タブをクリックし、[更新 (Refresh)] ボタン [] をクリックします。新しい連絡先が連絡先リストにあることを確認します。 <p>注: 次の手順で新しい連絡先にダイヤルする前に、数分間待機しなければならない場合があります。</p>

手順	説明の要点	アクション
3	<p>Salesforce CRM ツールで自分の連絡先を検索し、B+S Connects ガジェットの [クリック ツー ダイアル (Click to dial)] 機能を使用して、コールを発信します。</p> <p>価値提案:</p> <p>B+S ガジェット内で名前の一部または電話番号を入力するだけで連絡先の検索ができ、手動で電話番号を入力したり、Salesforce を検索して特定の顧客レコードを見つけたりする必要がないので、貴重な時間を節約できます。クリック ツー ダイアルを使うことで、ユーザは Salesforce 内の電話番号をクリックするだけで自動的に発信できるので、自分の時間と会社の経費を節約できます。</p>	<p>発信コール: クリック ツー ダイアル コールを開始するには以下の 2 つの方法があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 方法 1: ガジェット内で、先ほど入力した名前を [検索 (Search)] します。この連絡先または番号をクリックして、自分の携帯電話に対する発信コールを開始します。コールに回答した後、このコールを終了します。  <ul style="list-style-type: none"> 方法 2: [連絡先 (Contacts)] タブでは、各電話番号に緑の電話アイコンがあります。緑の電話アイコン [] をクリックすると、コールが開始されます。 

手順	説明の要点	アクション
4	<p>Walt Whitman: 私が自分の Salesforce ワークスペースで作業していると、お客様からコールがありました。</p> <p>私は Bucher + Suter ガジェットを使用して Salesforce でコールをポップアップ表示してから、そのコールに応答します。これは非常に便利な機能です。このお客様のオファー、契約、資産などの重要な情報が表示されるので、私はこのお客様への対応に備えることができます。</p> <p>私は自由にすべてのカスタマー ジャーニーを表示して、最後にこの顧客と話した担当者を表示することができます。</p> <p>価値提案: 顧客を確認するために何度も質問したり、電話をかけてきた顧客や連絡先を Salesforce で手作業で検索したりする必要がないため、コールの処理時間を短縮し、カスタマー サービスを向上させることができます。Walt は電話に出る前に、誰からの電話か知ることができます。コールが受け入れられると、Walt は顧客に関連したすべての Salesforce データを確認できます。</p>	<p>新しい連絡先からの Walt Whitman へのコール:</p> <ul style="list-style-type: none"> 着信コール DN 7019 のローカル DID 番号を見つけます。この番号は Cisco dCloud UI の [セッションの詳細(Session Details)] セクションに表示されます。[手順を見る] 携帯電話から、内線 7019 の DID 番号に電話をかけます。  <ul style="list-style-type: none"> Walt の Salesforce デスクトップでは、ステップ 2 で作成した Salesforce の連絡先が着信コールとしてポップアップ表示されます。 コールを受けるには、緑色の電話アイコンをクリックします。 以下のように表示されるコール転送と、アクティブ コールで使用可能な会議オプションを確認します。  <ul style="list-style-type: none"> 連絡先を [アクティビティ履歴(Activity History)] 領域まで下方にスクロールして、この人物から以前にコールがあったかどうかを確認します。 コールを終了します。

手順	説明の要点	アクション
5	<p>Walt Whitman</p> <p>お客様が私に電話をかけてくるのは、通常はオファーまたはケースに関してです。</p> <p>B+S ガジェットを使用して、私は案件またはケースをそのコールにマッピングして、コール メモにコメントを記入します。</p> <p>価値提案:</p> <p>ユーザはガジェット内でメモを追加できるので、時間を節約することができます。また、コールに関する重要な情報をそのユーザの同僚が確認することもできます。これは、作業者が顧客のアクティビティを要約する必要がある場合や、その顧客が企業の中で複数の連絡先や接点がある場合に便利です。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 新しい連絡先ページで、[案件 (Opportunities)] セクションに移動します。[新規案件 (New Opportunity)] をクリックします。以下の詳細情報を入力して、[保存 (Save)] をクリックします。 <ul style="list-style-type: none"> [案件名 (Opportunity Name)]: dCloud [終了日 (Close Date)]: このフィールドをクリックして、予定の日付を選択します。 [ステージ (Stage)]: このメニューをクリックして、[価値提案 (Value Proposition)] をクリックします。 携帯電話から、内線 7019 の DID 番号で Walt に電話をかけ、応答します。 Salesforce で、[案件 (Opportunity)] タブをクリックします。既知の連絡先からのコールに応答すると、応答時に連絡先ページが開き、[案件 (Opportunity)] ページに移動する必要があります。 マッピング アイコンをクリックして、そのコールを新規作成された案件に関連付けます。このコンテンツをリンクするには、コール中に [案件 (Opportunity)] ページに留まっている必要があります。  <ul style="list-style-type: none"> [アクティビティ メモ (Activity Note)] フィールド内をクリックして、コメントを記入します。そこでは、[ここをクリックしてコメントを追加 (Click here to add a comment)] するように指示されます。  <ul style="list-style-type: none"> コールを終了します。

手順	説明の要点	アクション
6	<p>Walt Whitman</p> <p>私は統合によって得られたレポート、コールのコメント、およびカスタマー ジャーニーの各機能に非常に満足しています。案件をフォローアップする必要がある場合は、この案件に関して発信したコールを表示して、同僚が入力した情報をコールの間に確認することができます。これは、お客様とのミーティングに備えるのに非常に役に立ちます。</p> <p>価値提案:</p> <p>コール ログにより、コールのデータは自動的にタスク (コール アクティビティ) に入力されます。コールのデータを顧客および案件/ケースに関連付けることにより、企業は顧客中心のレポートを作成できます。この機能を、企業はさまざまな方法で活用できます。たとえば、営業担当者は顧客と最後に連絡を取った担当者を確認でき、カスタマー サポートは特定の顧客からの連絡の頻度が高い理由を確認できます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> Salesforce アカウントで、[詳細 (Details)] タブをクリックして、メインの連絡先ページに戻ります。  <ul style="list-style-type: none"> [アクティビティ履歴 (Activity History)] までスクロールします。発信したコールがどちらもアクティビティ履歴にあることを確認します。 先ほど作成した案件を検索します。[アクティビティ履歴 (Activity History)] までスクロール ダウンし、発信したコールがこの案件にマッピングされていることを確認します  <ul style="list-style-type: none"> [アクティビティ履歴 (Activity History)] の下にある、自分のコールのハイパーリンクをクリックします。自分のコメントが [コメント (Comments)] セクションにあり、[関連 (Related to)] セクションに [dCloud] 案件があることを確認します。 

手順	説明の要点	アクション
7	<p>このデモンストレーションはこれで終了ですが、セッションを終了する前に、この Salesforce アカウントをクリーンアップするためのタスクをいくつか実施する必要があります。このアカウントは共有アカウントであるため、この作業であなたの個人情報が共有されないようにします。</p>	<p>Salesforce のクリーンアップ:</p> <ul style="list-style-type: none"> [連絡先 (Contacts)] のすぐ下にある [詳細 (Details)] オプションをクリックします。  <p>The screenshot shows the Salesforce interface. At the top, there is a navigation bar with 'Contacts' and 'Mr. Test Testing'. Below that, the 'Details' tab is selected and highlighted with a red box. The contact information for 'Mr. Test Testing' is displayed, including a task 'Call 2016-03-16 22:08:30'. Below the contact information, there is a 'Contact Detail' section with fields for 'Contact Owner' (Walt Whitman [Chance]), 'Name' (Mr. Test Testing), and 'Account Name'.</p> <ul style="list-style-type: none"> [案件 (Opportunities)] セクションまでスクロール ダウンして、[アクション (Action)] 見出しの下にある [削除 (Delete)] をクリックします。プロンプトが表示された場合は、[OK] をクリックします。 [連絡先の詳細 (Contact Detail)] の横にある [削除 (Delete)] ボタンをクリックして、Salesforce アカウントからこの連絡先を削除します。[はい (Yes)] をクリックして確認します。 最後に、連絡先ページを更新して、作成した連絡先が削除されていることを確認します。

©2018 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systemsロゴは、Cisco Systems, Inc.またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1502R)

この資料の記載内容は2018年7月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



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