

# BEST PRACTICE SALESFORCE SANDBOX EMULATION

## WICHTIGE INFORMATION

Da XPhone Connect (Stand V 9.0.311) derzeit keine Anbindung an Salesforce Sandboxes unterstützt, haben wir für Sie ein „best practise“ Dokument verfasst, wie man innerhalb der Salesforce Live-Umgebung den Zugriff auf bestimmte Benutzergruppen steuern und somit z.B. Testszenarien „emulieren“ kann.

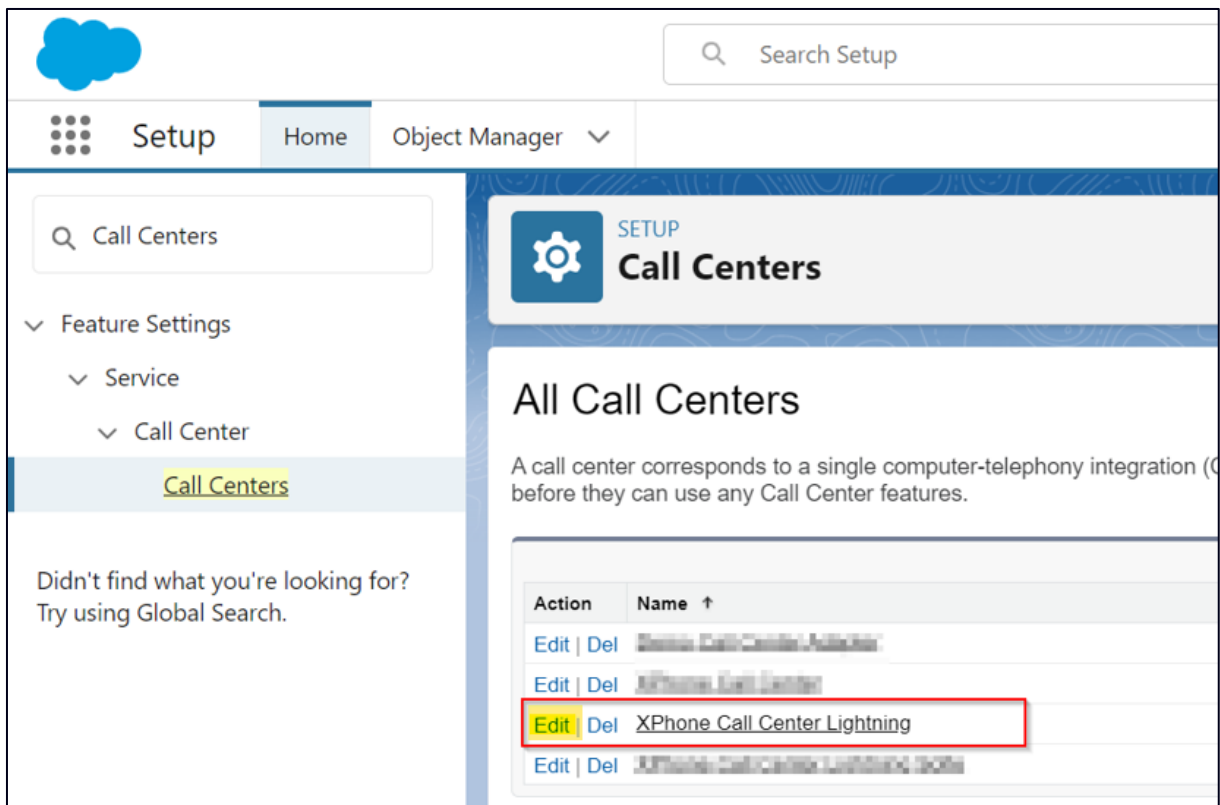
Hierbei erfolgt die Grundeinrichtung wie gewohnt nach unserer [Salesforce-Dokumentation](#).

Ergänzend dazu, können die untenstehenden Punkte konfiguriert werden, um zu steuern welche Salesforce-Benutzergruppen die Integration innerhalb von Salesforce sehen und nutzen können.

## PUNKT 2.2. AUS DER SALESFORCE-DOKUMENTATION

Beim Punkt 2.2 der Salesforce-Dokumentation „[Einrichtung in Salesforce](#)“ geht es darum ein Call Center anzulegen, und die sogenannten „Call Center User“ zuzuweisen. Diese User dürfen die Click-to-Dial Funktion verwenden.

Navigieren Sie zu dem angelegten Call Center und klicken Sie auf Edit:



The screenshot displays the Salesforce Setup interface. The top navigation bar includes the Salesforce logo, a search bar labeled 'Search Setup', and tabs for 'Setup', 'Home', and 'Object Manager'. The left sidebar shows the 'Setup' menu with 'Call Centers' highlighted. The main content area is titled 'SETUP Call Centers' and contains a section 'All Call Centers' with a description: 'A call center corresponds to a single computer-telephony integration (CTI) before they can use any Call Center features.' Below this is a table listing call centers:

Action	Name ↑
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>	Basic Call Center Lightning
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>	XPhone Call Center
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>	XPhone Call Center Lightning
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>	XPhone Call Center Lightning (Sofia)

Im nächsten Schritt wird der Punkt „Manage Call Center Users“ angewählt:

Call Center

## XPhone Call Center Lightning

[All Call Centers](#) » XPhone Call Center Lightning

Call Center Detail

EditDeleteClone

General Information

InternalName	XPhoneCallCenterLightning
Display Name	XPhone Call Center Lightning
CTI Adapter URL	/apex/XPhonePhone
Use CTI API	true
Softphone Height	240
Softphone Width	300
salesforceCompatibilityMode	Lightning

Dialing Options

Outside Prefix	9
Long Distance Prefix	1
International Prefix	01

Call Center Users

Manage Call Center Users

Call Center Users by Profile

Standard Platform User	1
Total	1

In der folgenden Maske können über die Punkte „Add More Users“ oder „Remove Users“ User hinzugefügt oder entfernt werden. Am Ende sollen an der Stelle nur noch die User stehen, die die XPhone Integration zum Testen verwenden sollen.

Call Center

## XPhone Call Center Lightning: Manage Users

[All Call Centers](#) » [XPhone Call Center Lightning](#) » Manage Users

Help for this Page ?

View: All Create New View

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | Other | All

Add More UsersRemove Users

<input type="checkbox"/> Action	Full Name ↑	Alias	Username	Role	Profile
<input type="checkbox"/> Remove	User_Demo	demo		CEO	Standard Platform User

## PUNKT 2.3 AUS DER SALESFORCE-DOKUMENTATION

Im Folgenden geht es um den Punkt 2.3 „Erzeugen der Visualforce Pages“ aus der Dokumentation. Die Schritte müssen für beide Visualforce Pages durchgeführt werden.

Navigieren Sie zu den erzeugten Visualforce Pages und klicken Sie auf Security um die Benutzergruppen zuzuweisen.

Visualforce Pages

Visualforce Pages provide a robust and easy to use mechanism to create new and exciting user experiences.

View: All [Create New View](#)

Action	Label	Name	Namespace Prefix
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>   <a href="#">Security</a>   <a href="#">New Page</a>	MyPage	MyPage	
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>   <a href="#">Security</a>   <a href="#">New Page</a>	TestPage	TestPage	
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>   <a href="#">Security</a>   <a href="#">New Page</a>	XPhoneFrame	XPhoneFrame	
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>   <a href="#">Security</a>   <a href="#">New Page</a>	XPhonePhone	XPhonePhone	
<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a>   <a href="#">Security</a>   <a href="#">New Page</a>	Standard Platform User	Standard Platform User	

Legen Sie nun die Profile fest, die den Usern die im Call Center hinterlegt wurden entsprechen (in diesem Beispiel hatte der User aus dem Call Center das Profil „Standard Platform User“):

Enable Profile Access for Visualforce Page

XPhoneFrame

[Save](#) [Cancel](#)

**Available Profiles**

- Authenticated Website
- Contract Manager
- Cross Org Data Proxy User
- Custom: Marketing Profile
- Custom: Sales Profile
- Custom: Support Profile
- Customer Community Login User
- Customer Community User
- Customer Portal Manager Custom
- Customer Portal Manager Standard
- Force.com - App Subscription User
- Force.com - Free User
- Gold Partner User
- High Volume Customer Portal

Add

Remove

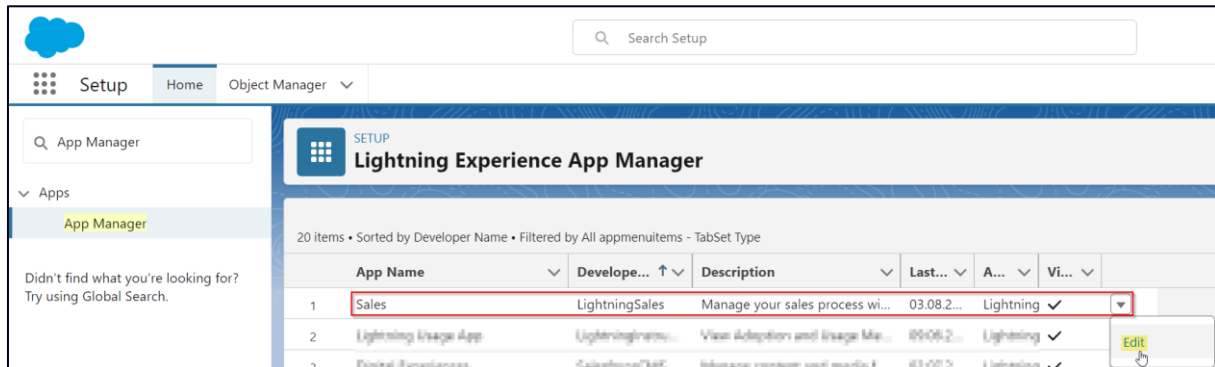
**Enabled Profiles**

- Standard Platform User

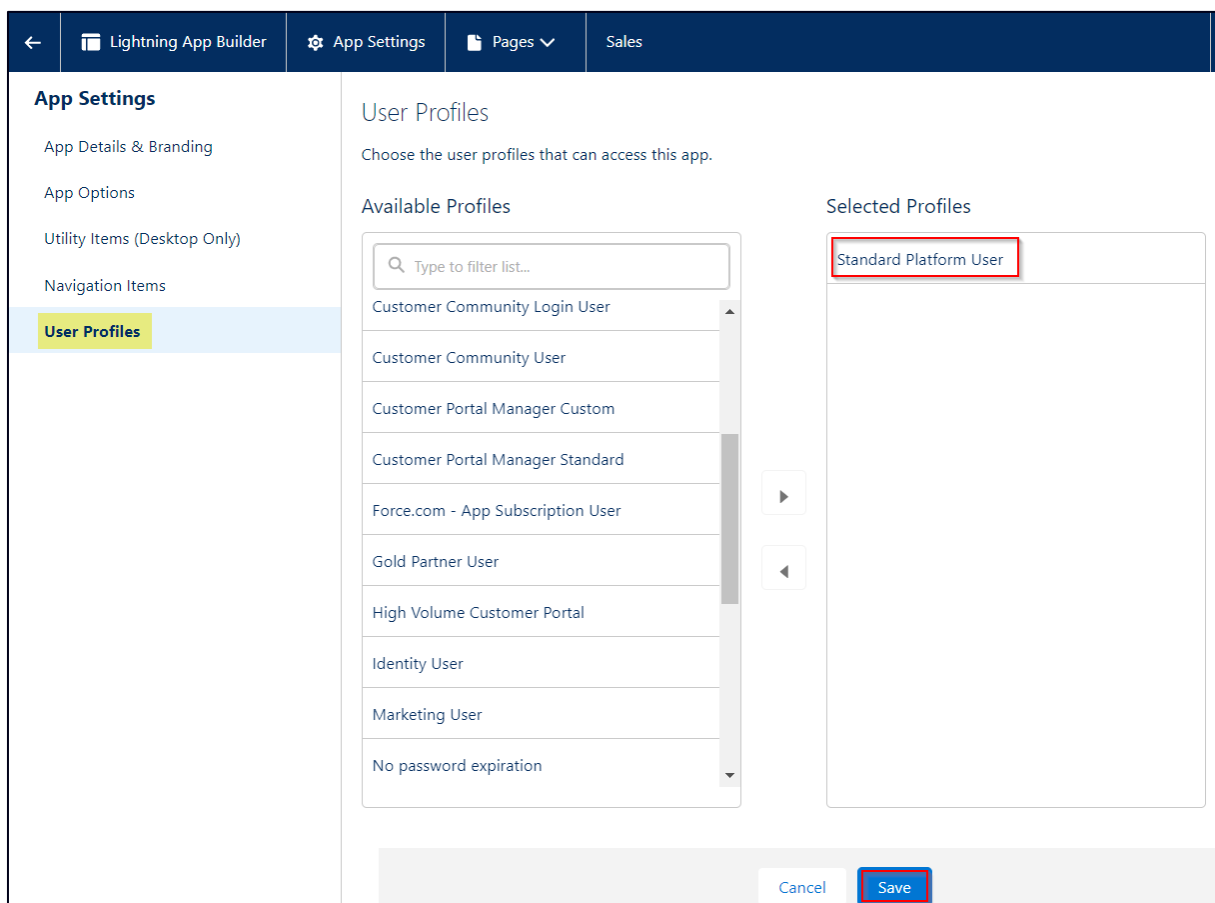
## PUNKT 2.4 AUS DER SALESFORCE-DOKUMENTATION

Zum Schluss muss noch die für die Integration angelegte App angepasst werden. Es geht um den Unterpunkt 2.4. „**Einblenden der Click-To-Dial-Funktion für Telefonie und Fax in die Salesforce-Oberfläche**“.

Navigieren Sie zu der für die Integration angelegte App und klicken Sie auf Edit.



Es öffnet sich der App Builder, in dem nun beim Unterpunkt „User Profiles“ erneut die Profile hinterlegt werden müssen, die die User aus dem Call Center verwenden. In diesem Fall wieder die „Standard Platform User“.



# Copyright und Rechtliche Hinweise

C4B Com For Business AG  
Untere Point 8  
82110 Germering | Germany  
+49 (89) 840798 - 0  
E-Mail: [support@c4b.de](mailto:support@c4b.de)  
Website: [www.c4b.com](http://www.c4b.com)

Copyright © C4B Com For Business AG.  
Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieses Handbuchs oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch die C4B Com For Business AG nicht gestattet. In dieser Dokumentation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert und ergänzt werden.

Keine Gewährleistung. Dieses Handbuch wird Ihnen wie vorgelegt zur Verfügung gestellt. Die C4B Com For Business AG übernimmt keine Gewährleistung bezüglich der Genauigkeit oder Nutzung dieses Handbuchs. Jeglicher Gebrauch des Handbuchs oder der darin enthaltenden Informationen erfolgt auf Risiko des Benutzers. Das Handbuch kann Ungenauigkeiten technischer oder anderer Art sowie typografische Fehler enthalten.

Die Lizenzrechte für eine weltweite, zeitlich unlimitierte Nutzung der installierten wav-Dateien des XPhone Connect Servers liegen bei C4B Com For Business AG. Eine Nutzung durch Partner und Kunden der C4B Com For Business AG ist im Rahmen der bestimmungsgemäßen Verwendung des Standardprodukts XPhone Connect Server erlaubt. Eine weitere Verwendung, Verwertung oder Weiterverkauf außerhalb dieser Telekommunikationssysteme ist nicht gestattet, ebenso wenig wie eine Ausstrahlung über TV, Rundfunk oder Internet. Jegliche weitere Nutzung ist untersagt und nur ggf. in Rücksprache mit C4B Com For Business AG gestattet."

*Microsoft®, Windows®, Word®, Excel®, Access®, Outlook®, Teams® und Skype® for Business sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation.*

*Unify®, OpenScape®, OpenStage® und HiPath® sind eingetragene Warenzeichen der Unify GmbH & Co. KG.*

**XPhone™** ist ein eingetragenes Warenzeichen der C4B Com For Business AG.

Andere in dieser Dokumentation erwähnte Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.