WebexEngageAdminandSetupGuide를 참조하십시오.

Webex컨택센터

날짜: 2025년 8월 19일

webex by cisco

목차

1 새로운 디지털 채널 정보 5

2 새로운 디지털 채널 콘솔 5

2.1 관리 콘솔 5

2.1.1 대시보드 7

2.1.2 설정 19

2.1.3 사용자 19

2.1.4 자산 21

2.1.5 템플릿 34

2.1.6 사전 채팅 62

2.2 고객 관리 콘솔 68

2.2.1 대시보드 68

2.2.2 차단 목록 단어 71

Cisco Confidential

1 새로운 디지털 채널 정보

Webex Contact Center는 향상된 기능을 통해 SMS, Facebook Messenger, Livechat, 이메일, AMB(Apple Messages for Business) 및 WhatsApp과 같은 새로운 디지털 채널을 지원합니다. 디지털 채널은 모든 비즈니스의 연결을 향상시킵니다. 인구 통계와 개인 습관이 변화함에 따라 소비자는 자신이 선택한 채널을 통해 비즈니스에 연락하기를 기대합니다. 비즈니스는 모든 인기 있는 커뮤니케이션 채널을 통해 사용할 수 있어야 합니다.

2 새로운 디지털 채널 콘솔

새 디지털 채널 관리 포털은 다음 영역으로 나뉩니다.

- 관리 콘솔: 관리자는 정책 및 채널 애셋 구성과 같은 디지털 채널 서비스에 대한 테넌트 전체 구성을 관리할 수 있습니다. 관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 클릭하여 기본 콘솔을 시작합니다.
- 고객 관리 콘솔–주로 과거 대화 내용 및 상담원 모니터링 기능에 액세스하는 데 사용됩니다.

2.1 관리 콘솔

다음 표에서는 Admin Console 구성 요소에 대해 설명합니다.

Component(구성 요소)	설명
대시보드	채팅 트래픽 및 인력 관련 메트릭에 대한 정보를 표시합니다.
그룹	대화 수명 주기 이벤트 뒷면에 호출되거나 대화 주기 이벤트 중에 요청 시 호출하도록 상담원이 수동으로 트리거하는 워크플로에 대한 진입점을 구성할 수 있습니다. 대화.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

설정	첨부 파일 정책 및 전자 메일 관련 같은 테넌트 전체 구성을 사용하도록 설정합니다. 구성.
Users(사용자)	옴니채널 액세스가 활성화되거나 옴니채널 액세스 권한이 있는 사용자에 대한 읽기 전용 보기를 제공합니다. Control Hub에서 동기화된 프리미엄 상담원.
자산	채널 자산 및 응답 템플릿(미리 준비된 응답)을 구성할 수 있습니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

2.1.1 대시보드

실시간 대시보드를 통해 컨택 센터에서 현재 처리 중인 인바운드 대화 트래픽을 살짝 볼 수 있습니다.

2.1.1.1 그룹

[그룹] 메뉴는 지리적 위치를 나타냅니다. Control Hub에서 사이트를 관리할 수 있지만, Admin Console에서 해당 사이트를 동기화할 수는 없습니다. 기본적으로 Admin Console에는 Default라는 사전 구성된 그룹이 하나 있습니다. 기본 그룹에는 프리미엄 상담원 라이센스가 있는 모든 상담원이 포함됩니다.

다음 표에서는 [그룹] 메뉴의 내용에 대해 설명합니다.

필드 이름	설명
그룹 이름	그룹 이름
부서	그룹을 물리적 조직 계층에 매핑하는 별칭An alias to map the group to the physical org hierarchy
아니요. 팀 수	그룹 내에 있는 팀의 수입니다.
아니요. 그룹 관리자 수	그룹 내 그룹 관리자의 수입니다.

참고
그룹 이름은 변경할 수 없습니다.

2.1.1.1.1 팀

팀 메뉴는 영업 또는 불만 접수와 같은 특정 그룹(사이트)에서 특정 기능을 수행하는 사용자 그룹을 나타냅니다.

Webex Contact Center 관리 포털에서 팀을 관리하지만 관리 포털은 팀을 동기화하지 않습니다. 기본적으로 Admin Console의 기본 그룹 내에 Default라는 팀이 하나 있습니다. 프리미엄 상담사 사용이 허가된 모든 상담사는 기본 팀에 매핑됩니다.

열 이름	설명
팀 로고	기본 로고를 표시합니다.
팀 이름	기본값으로 설정된 팀의 이름을 표시합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

채널	SMS로 설정, Facebook Messenger, Livechat, 이메일, AMB(Apple Messages for Business) 그리고 왓츠앱.
아니요. 의 관리자	이 팀을 관리하는 관리자의 수를 표시합니다.
아니요. 상담원 수	이 팀에 속한 상담원 수를 표시합니다.
기타	분석가와 같이 다른 역할에 속하지 않은 사용자의 수를 표시합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

열 이름	설명
	오늘 Webex Contact Center에 적용됩니다.

팀 이름 링크를 클릭하면 다음 탭을 볼 수 있습니다.

- Users(사용자)
- 이벤트 및 규칙

사용자

사용자 테이블에는 기본 팀에 매핑된 사용자의 읽기 전용 보기가 표시됩니다.

열 이름	설명
이름	Control Hub에서 구성된 사용자의 이름(<이름> <성)
로그인 ID	사용자의 로그인 ID – Cisco CI 사용자 ID로 설정합니다. 참고 이는 사용자가 Webex Contact Center에 로그인하는 방식과 관련이 없습니다.
전자 메일	Control Hub에서 구성된 사용자의 이메일 ID
역할	클라이언트 관리자 또는 상담원이 될 수 있는 사용자의 역할입니다.
상태	Agent Desktop의 사용자 상태(예: 활성 또는 비활성)
날짜	사용자가 마지막으로 활성화된 날짜
시간	사용자가 마지막으로 활성화된 시간

행사 및 규칙

이벤트 및 규칙을 사용하면 대화형 데이터를 POST 외부 시스템에서 워크플로 또는 HTTP API를 트리거할 수

있습니다. 이벤트를 사용하면 상담원이 활성 대화 중에 요청 시 워크플로를 트리거할 수 있습니다. 시스템은

다양한 대화형 수명 주기 이벤트의 뒷면에 있는 규칙을 트리거합니다.

새 이벤트 프로시저 추가

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Groups] > [Events and Rules]를

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

선택합니다. 3단계

화면 오른쪽 상단 모서리에 있는 Add New Event(새 이벤트

추가)를 클릭합니다. [이벤트 구성] 페이지가 나타납니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

4단계

이벤트의 이름을 입력합니다.

5단계

지정된 필드에 URL을 입력합니다. 이벤트가 트리거되면 시스템에서 이 URL을 호출합니다.

6단계

다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 가져오기
- PUT
- POST
- 패치
- 삭제

단계 7

예상 응답 형식(Expected Response Format) 필드에서 응답 형식의 유형을

JSON으로 설정합니다. 8단계

대상 시스템에서 응답을 받을 때까지 동일한 이벤트를 다시 트리거하지 않도록 하는 응답 대기 확인란을

선택합니다.

9단계

상담원이 채팅 콘솔에서 대상 시스템 응답을 볼 수 있도록 하려면 채팅 콘솔에 응답 표시 확인란을 선택합니다.

10단계

Key Value Pair(키 값 쌍) 또는 Custom Payload(사용자 지정 페이로드)를 사용하여 페이로드를 전달하도록 선택할 수 있습니다.

[키 값 쌍] 라디오 단추를 선택하면 키 값 쌍 설정이 화면에 나타납니다.

양식 인코딩 요청 본문 확인란을 선택하여 양식으로 인코딩된 매개 변수를 요청 본문에 전달합니다. 그렇지 않으면

매개 변수를 구성하고 API 요청에 전달할 수 있습니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

매개 변수를 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. Add Param(매개변수 추가)을 클릭합니다.

   매개 변수 추가 팝업 창이 나타납니다.

b. Pass Through 드롭다운 목록에서 Header/Query Param/Request Body를 선택합니다.

c. 매개 변수 이름을 입력합니다.

d. 시스템에서 이벤트를 트리거할 때 이 매개 변수를 사용해야 하는 경우 [필수 매개 변수] 확인란을 선택합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

e. 드롭다운 목록에서 값을 선택합니다.

f. 목록에서 값으로 [사용자 정의 매개 변수]를 선택하는 경우 다음 라디오 단추 중 하나를 선택합니다.

- 상담원이 값을 수동으로 입력하도록 허용: 이 옵션을 사용하면 상담원이 외부 URL을 호출하여 데이터를 POST하기 전에 수동으로 값을 입력할 수 있습니다.
- 상담원이 미리 정의된 값 집합에서 선택하도록 허용: 이 옵션을 사용하면 상담원이 외부 URL을 호출하여 데이터를 POST하기 전에 미리 구성된 값을 선택할 수 있습니다. 이 라디오 단추를 선택하면 텍스트 상자가 화면에 나타납니다. 텍스트 상자에 미리 정의된 값을 입력합니다.

g. 해당 라디오 버튼을 클릭하고 Add(추가)를 클릭하여 매개변수를 저장합니다.

h. 편집 및 삭제 아이콘을 각각 사용하여 매개 변수를 편집하고 삭제합니다.

새 규칙 프로시저 추가

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Groups] > [Events and Rules]를

선택합니다. 3단계

화면 오른쪽 상단 모서리에 있는 Add New Rule(새 규칙

추가)을 클릭합니다. [Configure Rule] 페이지가 나타납니다.

4단계

규칙 이름을 입력합니다.

단계 5

[화재 발생 시기] 드롭다운 목록에서 조건을 선택합니다. 규칙은 미리 구성된 특정 조건에 따라 자동으로

트리거됩니다. 목록에는 규칙에서 허용되는 다음 조건이 포함되어 있습니다.

- 메시지 도착: 인바운드 메시지에 대해 규칙이 트리거됩니다.
- 인바운드 메시지 포함: 인바운드 메시지에 구성된 단어가 포함된 경우 규칙이 트리거됩니다. 이 조건을

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

선택하면 텍스트 상자가 표시됩니다. 지정된 텍스트 필드에 단어(최대 30자)를 입력합니다.

- 발신 메시지 포함: 발신 메시지에 구성된 단어가 포함된 경우 규칙이 트리거됩니다. 이 조건을 선택하면 텍스트 상자가 표시됩니다. 지정된 텍스트 필드에 단어(최대 30자)를 입력합니다.
- 채팅 종료: 채팅이 종료되면 규칙이 트리거됩니다. 옵션을 선택하여 규칙을 트리거합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

수동으로, API 또는 시스템으로. 이 규칙이 테넌트에서 작동하려면 API별을 선택해야 합니다.

- 채팅이 생성됨: 채팅이 생성되면 규칙이 자동으로 트리거됩니다. 채팅을 만들 때마다 POST

  요청(타사 URL)을 할 수 있습니다. 이 규칙이 테넌트에서 작동하려면 API별을 선택해야 합니다.

- 채팅이 다시 열림: 채팅이 다시 열리면 규칙이 트리거됩니다. 수동으로 규칙을 트리거하는 옵션을 선택합니다.

  또는 API 또는 시스템별. 이 규칙이 테넌트에서 작동하려면 API별을 선택해야 합니다.

- 메시지 전송됨: 메시지가 전송될 때 규칙이

트리거됩니다. 단계 6

다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 가져오기
- PUT
- POST
- 패치
- 삭제

단계 7

이벤트가 트리거될 때 지정된 필드에 요청할 URL을 입력합니다. 8단계

[Expected Response Format] 필드에서 응답 형식의 유형을 JSON으로 선택합니다. Key

Value Pair(키 값 쌍) 또는 Custom Payload(사용자 지정 페이로드)를 사용하여 페이로드를

전달하도록 선택할 수 있습니다.

[키 값 쌍] 라디오 단추를 선택하면 키 값 쌍 설정이 화면에 나타납니다. 9단계

양식 인코딩 요청 본문 확인란을 선택하여 양식으로 인코딩된 매개 변수를 요청 본문에 전달합니다. 그렇지

않으면 매개 변수를 구성하고 API 요청에 전달할 수 있습니다.

10단계

매개 변수를 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

a. Add Param(매개변수 추가)을 클릭합니다.

   매개 변수 추가 팝업 창이 나타납니다.

b. Pass Through 드롭다운 목록에서 Header/Query Param/Request Body를 선택합니다.

c. 매개 변수 이름을 입력합니다.

d. 드롭다운 목록에서 값을 선택합니다.

e. Add(추가)

를 클릭합니다.

단계 11

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

사용자 지정 페이로드(Custom Payload) 라디오 버튼을 선택하여 페이로드를 JSON 형식으로 전달합니다.

매개 변수는 접두사 @@를 사용하고 데이터 필드에서 중괄호 {}로 닫아야 합니다.

12단계

Save Rule(규칙 저장)을 클릭하여 구성된

규칙을 저장합니다. 13단계

JavaScript 코드를 통해 규칙을 구성할 수 있습니다. 이렇게 하려면 규칙 구성 페이지의 오른쪽 상단 모서리에

있는 JavaScript 규칙 켜기/끄기 토글에서 TURN 합니다.

14단계

규칙 저장을 클릭합니다.

이벤트 및 규칙 편집 절차

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Client Admin Console] > [Groups > Events and Rules]를

선택합니다. 3단계

이벤트 또는 규칙의 [동작] 열에 있는 [편집] 아이콘을

클릭합니다. [Configure Event/Configure Rule] 페이지가

나타납니다.

4단계

필요한 대로 변경합니다. 5단계

Save Event/Save Rule(이벤트 저장/규칙 저장)을 클릭합니다.

이벤트 및 규칙 삭제 절차

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

클라이언트 관리 콘솔(Client Admin Console) >

그룹(Groups)>이벤트 및 규칙(Events and Rules)을

선택합니다. 3단계

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

이벤트 또는 규칙의 Actions 열에 있는 Delete 아이콘을

클릭합니다. 화면에 확인 메시지가 나타납니다.

단계

[확인]을 클릭하여 선택한 이벤트 또는 규칙을 삭제합니다.

2.1.2 설정

설정을 사용하여 디지털 채널 스트림에 대한 테넌트 전체 구성을 관리합니다. 다음 매개 변수를 구성할 수 있습니다.

필드 이름	설명
Customer Care 콘솔에서 첨부 파일 활성화	이 토글을 사용하여 Agent Desktop에서 첨부 파일을 활성화하거나 비활성화합니다. 또한, 첨부 파일의 허용 개수를 구성할 수 있으며, 첨부 파일 크기 및 파일 형식.
상담원 응답에서 채팅 기록 활성화	상담원이 자신의 회신에서 채팅 기록을 보낼 수 있도록 허용하는 전자 메일 채널의 상담원 회신에서 채팅 기록 활성화 토글의 TURN(#에는 해당 안 됨Webex 고객지원센터)
계정 휴면	사용자가 디지털 채널 연락처에 참석하지 않는 경우 휴면으로 표시됩니다 연속 30일 동안.

2.1.3 사용자

Webex 참여 사용자는 Control Hub에서 관리됩니다. Control Hub에서 추가되거나 제거된 사용자는

자동으로 동기화되고 사용자 목록에 표시됩니다. Control Hub에서 사용자를 만드는 방법에 대한 자세한

정보는 고객지원센터 사용자 관리를 참조하십시오.

Webex 참여에 로그인한 후 왼쪽 창의 사용자로 이동하여 사용자 목록을 볼 수 있습니다. 사용자 섹션에는

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

프리미엄 또는 표준 상담사 라이센스에 매핑된 사용자의 읽기 전용 보기가 표시됩니다.

참고

- 동기화된 사용자 목록에는 현재 로그인한 사용자 또는 관리자가 포함되지 않습니다.
- 상담원 라이센스가 할당된 사용자가 Webex 참여 사용자 목록에서 누락된 경우, Control Hub에서 수동으로 사용자를 다시 동기화하거나 Cisco 지원팀에 연락하여 도움을 받으십시오.
- Control Hub에서 사용자가 삭제되면 Webex 참여에서 비활성 상태가 됩니다. 다시 추가

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

동일한 이메일은 다시 활성화되지 않습니다. 이 문제는 알려진 문제입니다. 이러한 사용자를 다시 활성화하려면 Cisco 지원팀에 문의하세요.

- 비활성 사용자는 Webex Engage 관리 UI에 로그인하거나 Agent Desktop에서 디지털 연락처를 처리할 수 없습니다.

2.1.4 자산

이 섹션에서는 다음 내용에 대해 설명합니다.

- 채널 자산
- Livechat 위젯 구성

2.1.4.1 채널 자산

채널 자산은 고객이 비즈니스 컨택 센터에 문의할 수 있는 비즈니스 진입점입니다. Webex Connect 애플리케이션에서 Webex Contact Center로 등록된 채널 자산이 여기에 표시됩니다. 자산 페이지에 SMS 번호, Facebook Messenger 페이지, Livechat 앱, AMB(Apple Messages for Business), WhatsApp 또는 비즈니스 이메일 계정과 같은 자산이 표시되지 않으면 Webex Connect 애플리케이션에서 자산의 등록 상태를 확인하고 등록 날짜가 표시되는지 *확인합니다* <*타임스탬프*>.

참고

- 관리자가 Webex Connect에서 자산을 삭제하면 해당 자산은 더 이상 Control Hub 또는 Webex 자산 참여 화면에 나타나지 않습니다.
- Livechat 위젯 구성을 제외한 채널 자산 페이지에서 직접 자산 세부 정보를 편집하지 마세요.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

왼쪽 메뉴의 채널 에셋 아이콘을 클릭하면 Webex Contact Center에 등록된 현재 채널 에셋 목록이 표시됩니다.

각 Tab에는 채널이 표시되며 채널 자산이 포함됩니다.

열	설명
채널	Control Hub에서 구성된 사용자의 이름(<이름> <성>)
자산 세부 정보	SMS 번호, WhatsApp 번호, Livechat 앱 등 자산의 사업장 주소 ID, Business Email ID, Apple Messages for Business ID 및 Facebook 페이지 링크

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

열	설명
자산 이름	Webex Connect 애플리케이션에 구성된 자산의 이름입니다
ID	Webex Contact Center에 의해 자산에 대해 생성된 내부 ID
덧붙임	자산이 Webex Contact Center에 등록된 타임스탬프입니다.
우선순위	채널 자산에 적용되는 기본 우선순위(현재 #에는 적용되지 않음Webex 고객지원센터)
조치	편집

2.1.4.2 Livechat 위젯 구성

Livechat 채널을 통해 기업은 웹사이트 방문자와 고객을 참여시키고 지원할 수 있습니다. 고객은 Livechat 위젯을 사용하여 고객지원센터와 대화를 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

Livechat 채널 자산은 Webex Connect 애플리케이션에서 생성해야 합니다. 절차

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[자산] > [채널 자산]을 선택합니다.

3단계

라이브 채팅 Tab를 클릭합니다. 4단계

Livechat 자산의 작업 열에 있는 편집 아이콘을 클릭합니다.

5단계

일반 설정 Tab 구성합니다.

a. 기본 팀 드롭다운 목록에서 기본 팀을 선택합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

b. 다시 로그인 시 최종 사용자에게 채팅 대화 기록 표시 토글이 비활성화되어 있는지 확인합니다.

   이 토글 컨트롤은 웹 사이트를 다시 방문하는 고객에게 채팅 대화 기록을 표시하거나 숨기도록 제어합니다.

c. TURN 고객이 Livechat에서 채팅 기록을 요청할 수 있도록 허용 위젯을 켜거나 끕니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

고객이 Livechat 위젯에서 채팅 기록을 요청할 수 있도록 설정하거나 비활성화합니다.

- 채팅 기록의 상담원 이름 또는 일반 별칭을 상담원 식별자로 구성하여 상담원의 프라이버시를 보호할 수 있습니다.

d. 최종 사용자의 위젯에서 스레드 지우기 토글의 TURN을 사용하여 고객이 채팅 종료를 클릭하거나 다른 웹 사이트로 이동하거나 브라우저를 닫을 때 대화를 지웁니다.

e. 채팅 취소 시 서버에서 채팅 닫기 토글이 비활성화되어 있는지 확인합니다. 이 토글은 고객이 채팅을 중단할 때 서버에서 채팅을 자동으로 닫도록 애플리케이션에 지시합니다. 이 기능은 Webex Contact Center 테넌트에는 아직 적용되지 않습니다.

f. 최종 사용자가 새 메시지를 받으면 차임벨 소리를 재생하도록 알림 소리 토글을 활성화합니다.

g. 근무 시간 및 상담원 현재 상태 확인 표시 안 함 토글을 활성화하여 팀이 예정된 근무 시간을 벗어나거나 상담원을 사용할 수 없는 상황에 관계없이 Livechat 위젯을 연중무휴(24X7) 사용할 수 있도록 합니다.

h. [변경 내용 저장]을 클릭합니다.

6단계

웹 사이트 구성 Tab:

a. 웹사이트 추가를 클릭합니다.

웹 사이트 설정 페이지가 나타납니다.

b. 일반 Tab에서 다음 필드를 구성합니다.

필드 이름	설명
채팅 위젯 언어	채팅 위젯 언어 드롭다운 목록에서 언어를 선택합니다. 기본 언어는 영어입니다. 모든 알림, 작업 단추 텍스트, 오류 알림 및 채팅 기록은 위젯에 구성된 언어로 표시됩니다.
표시 이름	위젯의 헤더에 표시되는 이름을 입력합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

필자 텍스트	머리글 아래에 표시되는 지원 텍스트를 입력합니다.
단추 텍스트	클릭 유도문안(CTA) 버튼 이름을 입력합니다. 최대 문자 수입니다 단추 텍스트 필드에 허용되는 값은 30입니다.
인사말 메시지	고객이 마지막에 보게 될 개인화된 인사말 메시지를 입력합니다. 고객 위젯. 이 필드의 최대 문자 제한은 500자입니다.
PCI 컴플라이언스	메시지가 PCI-가 아닌 경우 고객에게 표시되는 메시지를 입력합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

필드 이름	설명
배너 메시지	호환.
도메인	위젯이 표시되어야 하는 도메인 이름 또는 하위 도메인 이름을 입력합니다.

c. 대기 시간 설정 섹션에서 고객이 위젯에서 문의할 때 표시되는 대략적인 대기 시간을 설정합니다.

TURN [대략적인 대기 시간 표시] 토글을 입력하고 다음 라디오 단추 중 하나를 클릭합니다.

- 일반적으로 몇 분 내에 회신합니다.
- 일반적으로 몇 시간 내에 회신합니다.
- 일반적으로 하루 만에 회신합니다.

d. 채팅 알림 설정 섹션에서 채팅 알림 기록 허용 토글의 TURN를 눌러 위젯에 개인 설정된 알림을 구성합니다.

텍스트 필드에서 $(agent) 및 $(team)을 변수로 사용하여 알림을 작성합니다. 이 알림은 상담원이 채팅 콘솔에서 첫 번째 발신 메시지를 보낼 때 표시됩니다. 이 필드에는 모든 유니코드 문자를 사용할 수 있습니다. 채팅 알림 필드의 최대 문자 제한은 100자입니다.

e. 전자 메일 기록 섹션에서 다음 세부 정보를 입력합니다.

필드 이름	설명
제목	$(transdate) 및 $(brandname) 매개 변수를 사용하여 Livechat 대화 내용 제목을 구성할 수 있습니다. 제목은 제목에 언급된 구성된 언어로 렌더링됩니다. 필드에 입력합니다. 이 필드의 최대 문자 제한은 100자입니다.
바닥글	바닥글은 다음과 같은 방법으로 전자 메일 기록에서 렌더링할 언어로 구성할 수 있습니다. 전자 메일 기록 아래의 바닥글 필드에 필요한 바닥글 텍스트를 입력합니다. 이 필드의 최대 문자 제한은 1000자입니다.

참고: 이메일 기록에는 상담원의 이름만 표시됩니다.

f. [변경 내용 저장]을 클릭합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

이렇게 하면 모양(Appearance) 및 위젯 가시성(Widget Visibility) 탭이 활성화됩니다.

g. 모양 Tab에서 다음 필드를 구성합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

필드 이름	설명
위젯 컬러	위젯의 색상 코드를 입력합니다. 색상을 선택하거나 헥스 코드를 제공할 수 있습니다.
위젯 단추 유형	웹사이트에 표시되는 채팅 위젯 단추 디자인을 선택합니다.
로고	로고가 있는 그래픽 파일을 업로드합니다.
메시지 작성기	Livechat 메시지 작성기에서 다음 설정을 구성합니다. 빠른 답장을 보낼 때 작성기 표시: 제안된 빠른 답장이 고객의 의도와 일치하지 않는 경우 상담원이 작성기에서 새 메시지를 작성할 수 있도록 이 토글에서 TURN 수 있습니다. 캐러셀이 전송될 때 작곡가 표시: 캐러셀이 전송될 때 사용자가 작곡가에서 새 메시지를 작성할 수 있도록 이 토글에서 TURN 할 수 있습니다. 이모티콘 허용: 고객이 위젯에서 대화하는 동안 이모티콘을 사용할 수 있도록 이 토글에서 TURN 수 있습니다. 위젯에 기본 이모지 목록이 제공됩니다. 고객은 기본 목록에서 사용할 수 있는 이모티콘을 사용하여 상담원과 통신할 수 있습니다. 첨부 파일 허용: 고객이 위젯에서 대화하는 동안 첨부 파일을 보낼 수 있도록 이 토글에서 TURN 수 있습니다. 참고 첨부 파일을 삭제하도록 PCI 규정 준수 옵션을 선택하면 시스템에서 [첨부 파일 허용] 구성을 무시합니다. 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.

h. [변경 내용 저장]을 클릭합니다.

i. 위젯 가시성 Tab에서 웹 사이트에서 위젯의 가시성을 정의합니다.

- 위젯 가시성에 대해 설정된 제한 사항에 관계없이 항상 위젯을 표시하려면 [제한 없이 표시] 라디오

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

단추를 클릭합니다.

- OOO 배너와 함께 표시 라디오 단추를 클릭하여 부재 중(OOO) 배너 메시지와 함께 위젯을 표시합니다. 메시지 작성기 텍스트 상자에서 OOO 메시지를 구성할 수 있습니다.

  배너의 최대 길이는 75자입니다. 배너는 < 및 >

  매개 변수를 허용하지 않습니다.
- 위젯을 완전히 숨기려면 [완전히 숨기기] 라디오 단추를 클릭합니다.
- 웹사이트의 TURN TURN 끄기 강제 전환을 통해 Livechat 위젯에서 TURN 강제 해제합니다. 구성

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

다음 설정:

- [사용 불가 배너 메시지] 텍스트 필드에 위젯 사용 불가능에 대한 메시지를 입력합니다.

  시스템은 위젯에 액세스하려고 시도하는 고객에게 이 메시지를 표시합니다.

- TURN 새 고객 위젯 숨기기 또는 기존 고객이 브라우저 토글을 새로 고쳐 배너 메시지를

  표시하지 않고 새 고객에 대한 위젯을 숨길 때.

  기존 고객은 브라우저를 새로 고칠 때 배너 메시지를 볼 수 있습니다.

j. [변경 내용 저장]을 클릭합니다.

이 변경 사항을 저장하면 기존 고객은 채팅을 계속할 수 있습니다. 고객이 대화를 종료하고 스레드

목록을 클릭하거나 웹 페이지를 보거나 새로 고치려고 시도하면 시스템에서 위젯을 숨깁니다.

TURN 강제 끄기 토글의 모든 작업은 브라우저를 새로 고치지 않고 고객에게 표시됩니다.

위젯 설정에서 변경한 내용은 고객이 웹 페이지를 새로 고친 후에만 반영됩니다.

k. 차단된 고객 Tab에서는 고객이 라이브채팅 위젯에서 상담원에게 연락하는 것을 금지할 수 있습니다.

차단된 고객 목록에서 해당 IP 주소를 구성할 수 있습니다.

차단된 고객 IP 주소를 추가하려면:

a. 차단된 고객의 화면에서 IP 추가를 클릭합니다.

b. 시작 범위, IP 분노 끝 및 고객 금지 이유IP 해당 텍스트 상자에 입력합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

화면에 성공 메시지가 나타나고 금지된 항목에 대한 IP 세부 정보가 시스템에 나열됩니다

고객의 화면.

l. 차단된 고객 IP 주소를 편집하려면 다음 단계를 따르세요.

a. 특정 고객의 작업 열에 있는 편집 아이콘을 클릭합니다.

b. 필수 필드를 편집합니다.

c. [변경 내용 저장]을 클릭합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

차단된 고객 IP 주소를 삭제하려면 특정 고객의 작업 열에 있는 삭제 아이콘을 클릭합니다.

m. 설치 Tab 구성합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

LiveChat 쿠키 동의

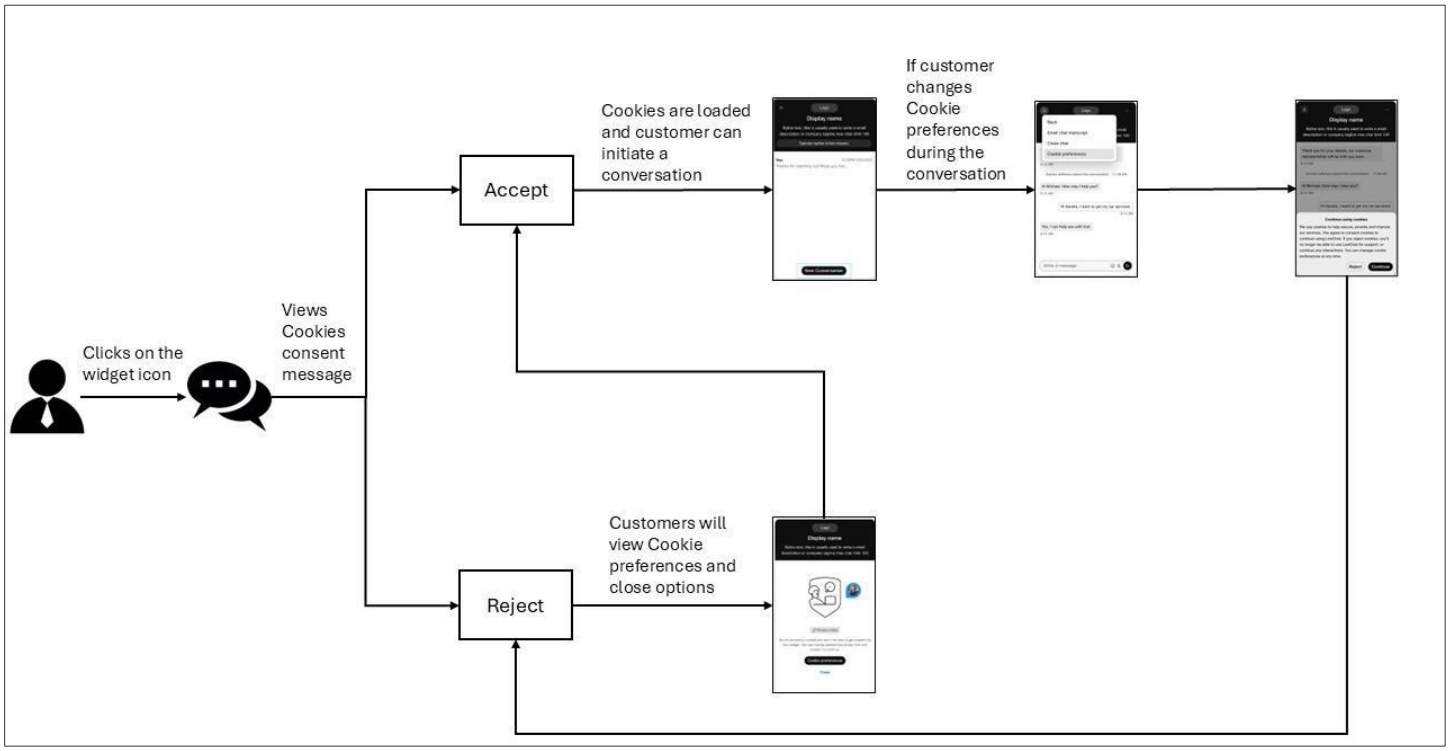
a. TURN Livechat 위젯에서 고객으로부터 수동 동의를 얻기 위해 고객의 동의 받기 토글을 사용합니다.
b. [복사]를 클릭하여 위젯 스크립트를 복사합니다.
c. HTML DOM의 </body> 태그 위에 스크립트를 붙여넣습니다. 메모:

- Livechat 위젯의 설치 스크립트는 동의 메시지와 버튼 레이블을 제외하고 클라이언트 코드 내에서 수정하지 않는 것이 좋습니다. 스크립트를 제공된 대로 정확하게 포함하고 body 태그 아래에 배치하여 최적의 기능을 보장하고 상위 사이트와의 잠재적인 충돌을 방지하는 것이 중요합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

Livechat 위젯에 대한 고객 경험

자산에 대해 고객의 동의 받기 설정이 활성화된 경우 고객은 다음 여정을 탐색합니다.



참고: 연결이 끊어지면 최종 고객은 Livechat 위젯에 약한 네트워크 연결 배너가 표시됩니다.

2.1.5 템플릿

상담원이 고객 쿼리에 응답할 때 사용할 수 있는 응답을 미리 설정할 수 있습니다. 템플릿에서 응답을 설정하고 템플릿 그룹으로 그룹화하여 콘텐츠를 구성하고 템플릿을 더 쉽게 찾을 수 있도록 할 수 있습니다.

2.1.5.1 템플릿 그룹 추가

절차

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를 선택합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

3단계

템플릿 그룹 테이블 헤더 옆에 있는 + 아이콘을 누릅니다.

4단계

그룹 이름 필드에 템플릿 그룹 이름을 입력합니다. 최대 35자를 입력할 수 있습니다. 5단계

추가를 클릭합니다.

2.1.5.2 템플릿 그룹 삭제

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를

선택합니다. 3단계

템플릿 그룹 이름 옆에 있는 삭제 아이콘을 클릭합니다.

단계 4

[확인]을 클릭하여 템플릿 그룹과 이 그룹에 저장된 모든 템플릿을 삭제합니다.

2.1.5.3 템플릿 업로드

템플릿 벌크 업로드를 수행하려면 템플릿 업로드 기능을 사용합니다. 벌크 업로드는 개별 위젯에 대한 템플릿을

만드는 데 걸리는 시간을 줄여줍니다.

절차 단계 1

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를

선택합니다. 3단계

템플릿 업로드를

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

클릭합니다. 4단계

여기에서 샘플 파일 다운로드 링크를 클릭하여 샘플 .CSV 파일을

다운로드합니다. 5단계

샘플 파일의 이름을 고유한 이름으로 바꿉니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

6단계

샘플 파일을 열고 해당 셀에 다음 세부 정보를 입력합니다. 노트

샘플 파일의 모든 필드는 필수입니다.

열 머리글 이름을 편집하거나 변경하지 마세요. TeamNames 열에서 팀 이름이 쉼표로 구분되어 있는지

확인합니다.

- 채널: 모두, Facebook, SMS, 이메일, Livechat, AMB(Apple Messages for Business) 또는 WhatsApp과 같은 채널 이름을 입력합니다.
- TemplateGroup: 템플릿 그룹의 이름을 입력합니다.
- TemplateName: 템플릿의 이름을 입력합니다.
- 텍스트: 각 채널 템플릿에 대해 구성된 글자 수 제한에 따라 템플릿 텍스트를 작성합니다.

템플릿 유형	최대 문자 수
모두	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
라이브챗	1000
전자 메일	제한 없음
WhatsApp	4096
기업용 Apple 메시지	10000

참고

- 파일 크기는 5개 MB 초과할 수 없으며 시트당 최대 1,000개의 템플릿을 사용할 수 있습니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.
- 텍스트 열은 모든 유니코드 문자를 지원합니다.
- 파이프 기호(|)를 구분 기호로 사용하여 텍스트 열에 여러 행 텍스트를 입력합니다.
- 업로드 템플릿 파일에서 단일 레코드가 구분 기호(|)로 끝나더라도 해당 파일의 모든 레코드는 동일한

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

구분 기호로 끝나야 합니다.

- 잠김: [예]를 입력하여 템플릿을 잠그거나 아니요를 입력하여 잠금 해제된 상태로 유지합니다.
- TeamNames: 팀 이름을 쉼표로 구분된 값으로 입력합니다. 팀 이름이 두 개 이상이면 구성된 팀 간에 템플릿이 공유됩니다.

7단계

업로드하기 전에 .CSV 파일에서 도움말 노트를 삭제합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

8단계

파일을
저장하십시
오.

9단계

파일 업로드를 클릭합니다. .CSV 형식으로만 파일을

업로드합니다. 10단계

업로드 상태 추적을 클릭하여 업로드한 파일의 상태를 확인합니다.

a. 다음 사이의 활동 표시 필드에서 날짜 범위를 선택하고 적용을 클릭합니다.
b. 검색을 클릭하면 선택한 기간 동안 업로드한 모든 파일을 볼 수 있습니다.
c. 선택적으로 검색 필드에 파일 이름을 입력하여 테이블 결과를 필터링할 수 있습니다.
d. [상태] 열에는 업로드된 파일의 상태가 완료됨, 완료됨(오류와 함께 완료됨) 또는 실패로 표시됩니다.

11단계

상태가 완료되었으나 오류 또는 실패인 경우:

a. Action(작업) 열에서 Download Report(보고서 다운로드)를 클릭합니다.
b. 보고서의 결과에 따라 파일의 오류를 수정합니다.
c. 9단계로 돌아가 파일을 다시 업로드합니다.

2.1.5.4 템플릿 추가

모든 채널에 대한 공통 템플릿을 만들거나 채널별 템플릿을 만들도록 선택할 수 있습니다. 다음 채널에 대한

템플릿을 만들 수 있습니다.

- SMS
- Facebook Messenger
- 전자 메일
- 라이브챗

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

- WhatsApp
- AMB(Apple Messages for Business)

2.1.5.4.1 공통 템플릿 만들기

모든 채널에 대해 공통 템플릿을 만들 수 있습니다. 절차

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

2단계

[Assets] > [Templates]를

선택합니다. 3단계

템플릿 추가를

클릭합니다. 4단계

모든 채널에 대한 범용 템플릿을 만들려면 모두를 클릭합니다.

5단계 템플릿 이름 필드에 템플릿 이름을 입력합니다. 6단계(선택 사항)

발신자 ID 필드에 발신자 ID를 입력합니다.

참고

기본 발신자 ID(SMS가 채널로 활성화된 경우 팀에 할당된 단축 코드)는 템플릿을 만들 때 자동으로

로드됩니다. 이 기능을 사용하여 템플릿을 만들고 추적할 수 있습니다. 7 الخطوة : 템플릿 텍스트 필드에

텍스트를 입력합니다.

참고

- 템플릿 텍스트 필드는 최대 320자를 지원합니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.
- 사용자 지정 필드: 템플릿 본문에 사용자 지정 또는 편집 가능한 필드를 펼침 단추(\<>) 괄호를

  사용하여 입력합니다. 사용자 정의 필드는 잠긴 템플릿에서도 편집할 수 있는 필드입니다.
- 시스템 매개 변수: @@ 아이콘을 클릭하거나 템플릿 텍스트 필드에 @@를 입력하여 시스템 매개

  변수 목록을 표시합니다. 이러한 매개 변수 중 하나를 선택하여 템플릿 텍스트를 작성할 수

  있습니다. 템플릿 텍스트에 이러한 매개 변수를 사용하면 상담원이 대화에서 이러한 템플릿을

  선택하면 해당 값이 동적으로 대체됩니다.

  참고

  구성된 매개 변수에 대한 관련 값이 없는 경우 응용 프로그램은 매개 변수를 갈매기 모양 중괄호로

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

렌더링하고 노란색으로 강조 표시합니다.

8단계

템플릿 잠금 확인란을 선택하여 텍스트 템플릿을 잠급니다. 템플릿을 잠그면 상담원은 사용자 지정 또는 동적 필드만 편집할 수 있습니다.

9단계

제외된 팀 필드에서 템플릿을 공유하지 않을 팀을 선택합니다.

10단계

[변경 내용 저장]을 클릭하여 템플릿을 저장합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

2.1.5.4.2 SMS 템플릿 만들기

절차 단계 1

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를

선택합니다. 3단계

템플릿 추가를

클릭합니다. 4단계

SMS를 클릭하여 SMS 템플릿을 만듭니다.

5단계 템플릿 이름 필드에 템플릿 이름을 입력합니다. 6단계(선택 사항)

발신자 ID 필드에 발신자 ID를 입력합니다.

참고

기본 발신자 ID(SMS가 채널로 활성화된 경우 팀에 할당된 단축 코드)는 템플릿을 만들 때 자동으로

로드됩니다. 이 기능을 사용하여 템플릿을 만들고 추적할 수 있습니다. 7 الخطوة : 템플릿 텍스트 필드에

텍스트를 입력합니다.

참고

- 템플릿 텍스트 필드는 최대 800자를 지원합니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.
- 사용자 지정 필드: 갈매기 모양(\<>) 괄호를 사용하여 템플릿 본문에 사용자 지정 또는 편집 가능한

  필드를 입력합니다. 사용자 정의 필드는 잠긴 템플릿에서도 편집할 수 있는 필드입니다.
- 시스템 매개 변수: @@ 아이콘을 클릭하거나 템플릿 텍스트 필드에 @@를 입력하여 시스템 매개

  변수 목록을 표시합니다. 이러한 매개 변수 중 하나를 선택하여 템플릿 텍스트를 작성할 수

  있습니다. 템플릿 텍스트에 이러한 매개 변수를 사용하면 상담원이 대화에서 이러한 템플릿을

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

선택하면 해당 값이 동적으로 대체됩니다.

참고

구성된 매개 변수에 대한 관련 값이 없는 경우 응용 프로그램은 매개 변수를 갈매기 모양 중괄호로 렌더링하고 노란색으로 강조 표시합니다.

8단계

템플릿 잠금 확인란을 선택하여 텍스트 템플릿을 잠급니다. 템플릿을 잠그면 상담원은 사용자 지정 또는 동적 필드만 편집할 수 있습니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

9단계

제외된 팀 필드에서 템플릿을 공유하지 않을 팀을 선택합니다.

10단계

[변경 내용 저장]을 클릭하여 템플릿을 저장합니다.

2.1.5.4.3 전자 메일 템플릿 만들기

절차 단계 1

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를

선택합니다. 3단계

템플릿 추가를

클릭합니다. 4단계

[전자 메일]을 클릭하여 전자 메일 템플릿을

만듭니다. 5단계

[템플릿 이름] 필드에 템플릿의 이름을 입력합니다. 6단계

템플릿 텍스트 필드에 텍스트를 입력합니다.

- 사용자 지정된 텍스트에 이모티콘을 추가할 수 있습니다. 표에 설명된 대로 서식 있는 서식 스타일을 텍스트에 적용할 수 있습니다.

아이콘	설명
굵게	텍스트를 굵게 표시합니다.
기울임꼴	텍스트를 기울임꼴로 표시합니다.
밑줄	텍스트에 밑줄을 긋습니다.
취소선	텍스트를 공격합니다.
글꼴 색상	글꼴 색을 변경합니다.
순서 목록	순서가 지정된 목록을 만듭니다.
정렬되지 않은 목록	정렬되지 않은 목록을 만듭니다.
링크	선택한 텍스트에 하이퍼링크를 삽입합니다.

© 2022 Cisco and/or its affiliates. 모든 권한 소유.

아이콘	설명
표	테이블을 삽입합니다.

참고

- 사용자 지정 필드: 갈매기 모양(\<>) 괄호를 사용하여 템플릿 본문에 사용자 지정 또는 편집 가능한 필드를 입력합니다. 사용자 정의 필드는 잠긴 템플릿에서도 편집할 수 있는 필드입니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.
- 시스템 매개 변수: @@ 아이콘을 클릭하거나 템플릿 텍스트 필드에 @@를 입력하여 시스템 매개 변수 목록을 표시합니다. 이러한 매개 변수 중 하나를 선택하여 템플릿 텍스트를 작성할 수 있습니다. 템플릿 텍스트에 이러한 매개 변수를 사용하면 상담원이 대화에서 이러한 템플릿을 선택하면 해당 값이 동적으로 대체됩니다.

  참고

  구성된 매개 변수에 대한 관련 값이 없는 경우 응용 프로그램은 매개 변수를 갈매기 모양 중괄호로 렌더링하고 노란색으로 강조 표시합니다.

7단계

템플릿 잠금 확인란을 선택하여 텍스트 템플릿을 잠급니다. 템플릿을 잠그면 상담원은 사용자 지정 또는 동적 필드만 편집할 수 있습니다.

8단계

제외된 팀 필드에서 템플릿을 공유하지 않을 팀을 선택합니다.

9단계

[변경 내용 저장]을 클릭하여 템플릿을 저장합니다.

2.1.5.4.4 라이브 채팅 템플릿 만들기

절차 단계 1

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를

선택합니다. 3단계

템플릿 추가를 클릭합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

4단계

Livechat을 클릭하여 Livechat 템플릿을 만듭니다.

5단계 템플릿 이름 필드에 템플릿 이름을 입력합니다. 6 الخطوة : 템플릿

텍스트 필드에 텍스트를 입력합니다.

참고

- 템플릿 텍스트 필드는 최대 2000자를 지원합니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.
- 사용자 지정 필드: 갈매기 모양(\<>) 괄호를 사용하여 템플릿 본문에 사용자 지정 또는 편집 가능한 필드를 입력합니다. 사용자 정의 필드는 잠긴 템플릿에서도 편집할 수 있는 필드입니다.
- 시스템 매개 변수: @@ 아이콘을 클릭하거나 템플릿 텍스트 필드에 @@를 입력하여 시스템 매개 변수 목록을 표시합니다. 이러한 매개 변수 중 하나를 선택하여 템플릿 텍스트를 작성할 수 있습니다. 템플릿 텍스트에 이러한 매개 변수를 사용하면 상담원이 대화에서 이러한 템플릿을 선택하면 해당 값이 동적으로 대체됩니다.

  참고

  구성된 매개 변수에 대한 관련 값이 없는 경우 응용 프로그램은 매개 변수를 갈매기 모양 중괄호로 렌더링하고 노란색으로 강조 표시합니다.

7단계

템플릿 잠금 확인란을 선택하여 텍스트 템플릿을 잠급니다. 템플릿을 잠그면 상담원은 사용자 지정 또는 동적 필드만 편집할 수 있습니다.

8단계

제외된 팀 필드에서 템플릿을 공유하지 않을 팀을 선택합니다.

9단계

[변경 내용 저장]을 클릭하여 템플릿을 저장합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

2.1.5.4.5 Facebook Messenger 템플릿 만들기

절차 단계 1

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를

선택합니다. 3단계

템플릿 추가를 클릭합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

4단계

Facebook을 클릭하여 Facebook 템플릿을

만듭니다. 5단계

[템플릿 이름] 필드에 템플릿의 이름을 입력합니다.

6단계 템플릿 유형으로 텍스트를 선택하여 텍스트 템플릿을

구성합니다. 참고

- 템플릿 텍스트 필드는 최대 2000자를 지원합니다.
- 사용자 지정 필드: 갈매기 모양(\<>) 괄호를 사용하여 템플릿 본문에 사용자 지정 또는 편집 가능한

  필드를 입력합니다. 사용자 정의 필드는 잠긴 템플릿에서도 편집할 수 있는 필드입니다.
- 시스템 매개 변수: @@ 아이콘을 클릭하거나 템플릿 텍스트 필드에 @@를 입력하여 시스템 매개

  변수 목록을 표시합니다. 이러한 매개 변수 중 하나를 선택하여 템플릿 텍스트를 작성할 수

  있습니다. 템플릿 텍스트에 이러한 매개 변수를 사용하면 상담원이 대화에서 이러한 템플릿을

  선택하면 해당 값이 동적으로 대체됩니다.

  참고
- 구성된 매개 변수에 대한 관련 값이 없는 경우 응용 프로그램은 매개 변수를 갈매기 모양

  중괄호로 렌더링하고 노란색으로 강조 표시합니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.

7단계

템플릿 유형으로 Action Templates(작업 템플릿)를 선택하여 단추 템플릿을

만듭니다. 참고

고객이 빠른 응답을 기대하는 경우 이 옵션을 사용할 수 있습니다. 시스템은 고객이 단추 클릭으로 응답할 수 있도록

이미지와 단추로 메시지를 보냅니다.

작업 템플릿을 구성하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

- 단추 확인란을 선택합니다.
- 이미지 업로드를 클릭하여 이미지를 찾아 첨부합니다.
- 이름 필드에 단추 이름을 입력합니다.
- 단추 유형 드롭다운 목록에서 단추 유형을 선택합니다.
- 통화 URL 필드에 콜백 URL을 입력합니다.
- 템플릿 텍스트 필드에 텍스트를

입력합니다. 참고

- 작업 템플릿은 최대 320자를 지원합니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

8단계

템플릿 유형으로 멀티미디어 템플릿을 선택하여 다양한 멀티미디어 템플릿을 만듭니다.

참고

만들 수 있는 멀티미디어 템플릿은 다음과 같습니다.

- 이미지
- 오디오
- 영상
- 파일

멀티미디어 템플릿을 구성하려면

- 미디어 유형 드롭다운에서 미디어 유형을 선택합니다.
- 미디어 URL 입력에 URL을 입력합니다.

9단계

템플릿 잠금 확인란을 선택하여 텍스트 템플릿을 잠급니다. 템플릿을 잠그면 상담원은 사용자 지정 또는 동적

필드만 편집할 수 있습니다.

10단계

제외된 팀 필드에서 템플릿을 공유하지 않을 팀을 선택합니다.

11단계

[변경 내용 저장]을 클릭하여 템플릿을 저장합니다.

2.1.5.4.6 WhatsApp 템플릿 만들기

절차 단계 1

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

선택합니다. 3단계

템플릿 추가를

클릭합니다. 4단계

딸깍 하는 소리 WhatsApp에 WhatsApp 템플릿을 만듭니다.

5단계 템플릿 이름 필드에 템플릿 이름을 입력합니다. 6 الخطوة : 템플릿

텍스트 필드에 텍스트를 입력합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

참고

- 템플릿 텍스트 필드는 최대 4096자를 지원합니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.
- 사용자 지정 필드: 갈매기 모양(\<>) 괄호를 사용하여 템플릿 본문에 사용자 지정 또는 편집 가능한 필드를 입력합니다. 사용자 정의 필드는 잠긴 템플릿에서도 편집할 수 있는 필드입니다.
- 시스템 매개 변수: @@ 아이콘을 클릭하거나 템플릿 텍스트 필드에 @@를 입력하여 시스템 매개 변수 목록을 표시합니다. 이러한 매개 변수 중 하나를 선택하여 템플릿 텍스트를 작성할 수 있습니다. 템플릿 텍스트에 이러한 매개 변수를 사용하면 상담원이 대화에서 이러한 템플릿을 선택하면 해당 값이 동적으로 대체됩니다.

  참고
  구성된 매개 변수에 대한 관련 값이 없는 경우 응용 프로그램은 매개 변수를 갈매기 모양 중괄호로 렌더링하고 노란색으로 강조 표시합니다.

7단계

템플릿 잠금 확인란을 선택하여 텍스트 템플릿을 잠급니다. 템플릿을 잠그면 상담원은 사용자 지정 또는 동적 필드만 편집할 수 있습니다.

8단계

제외된 팀 필드에서 템플릿을 공유하지 않을 팀을 선택합니다.

9단계

[변경 내용 저장]을 클릭하여 템플릿을 저장합니다.

2.1.5.4.7 AMB(Apple Messages for Business) 템플릿 생성

절차 단계 1

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

[Assets>Templates]를

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

선택합니다. 3단계

템플릿 추가를

클릭합니다. 4단계

Apple Message for Business를 클릭하여 AMB 템플릿을 생성합니다.

5단계

템플릿 이름을 입력합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

6단계

템플릿 유형 드롭다운 목록에서 템플릿 유형을 선택합니다. 참고

AMB 채널에 대한 텍스트, 첨부 파일이 있는 텍스트, 시간 선택기, 목록 선택기, 서식 있는 링크, 빠른 회신 및

양식 템플릿 유형을 만들 수 있습니다.

7단계

템플릿 유형으로 [Text]를 선택하여 [Text] 템플릿을 구성합니다.

8단계

템플릿 텍스트 필드에 텍스트를 입력합니다.

참고

- 템플릿 텍스트 필드는 최대 10,000자를 지원합니다.
- 템플릿/빠른 답장에 추가된 추가 줄 공백은 잘릴 수 있습니다.
- 사용자 지정 필드: 갈매기 모양(<>) 괄호를 사용하여 템플릿 본문에 사용자 지정 또는 편집 가능한

  필드를 입력합니다. 사용자 정의 필드는 잠긴 템플릿에서도 편집할 수 있는 필드입니다.
- 시스템 매개 변수: @@ 아이콘을 클릭하거나 템플릿 텍스트 필드에 @@를 입력하여 시스템 매개

  변수 목록을 표시합니다. 이러한 매개 변수 중 하나를 선택하여 템플릿 텍스트를 작성할 수

  있습니다. 템플릿 텍스트에 이러한 매개 변수를 사용하면 상담원이 대화에서 이러한 템플릿을

  선택하면 해당 값이 동적으로 대체됩니다.

  참고

  구성된 매개 변수에 대한 관련 값이 없는 경우 응용 프로그램은 매개 변수를 갈매기 모양 중괄호로

  렌더링하고 노란색으로 강조 표시합니다.

9단계

Text with attachments(첨부 파일이 있는 텍스트)를 템플릿 유형으로 선택하여 첨부 파일이 있는 텍스트를 구성하고

지원합니다. 10단계

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

Upload Attachment(첨부 파일 업로드) 섹션에서 Choose File(파일 선택) 또는 Drop Files Here(여기에 파일 드롭)를 클릭하여 첨부 파일을 업로드합니다. 참고

[첨부 파일 업로드] 필드는 최대 5≤ MB 지원합니다.

11단계

[템플릿 잠금] 확인란을 선택하여 첨부 템플릿 유형이 있는 텍스트와 텍스트를 잠급니다. 템플릿을 잠그면 상담원은 사용자 지정 또는 동적 필드만 편집할 수 있습니다.

12단계

Time Picker 템플릿 유형을 선택하여 고객의 시간 슬롯을 구성합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

- 받은 메시지 미리 보기를 구성합니다.
    - 스타일 라디오 단추에서 메시지 미리 보기 풍선 크기를 선택합니다.
    - 제목 필드에 제목을 입력합니다.
    - (선택 사항) 자막 필드에 자막을 입력합니다.
    - 파일 선택 또는 여기에 파일 드롭을 클릭하여 첨부 파일을 업로드합니다.
- (선택 사항) 이벤트 세부 정보를 구성합니다.
- 이벤트 세부 정보 미리 채우기 토글을 활성화하여 이벤트 세부 정보를 미리 채웁니다.
    - 이벤트 제목 필드에 제목을 입력합니다.
    - (선택 사항) 위치 세부 정보 필드에 위치 정보를 입력합니다.
    - (선택 사항) 지도에 표시 필드에 좌표를 입력합니다.
    - [시간 슬롯] 필드의 각 필드에서 날짜, 시간 및 기간을 선택합니다.
    - 추가 아이콘을 클릭하여 시간 슬롯을 추가합니다.
- 회신 메시지 미리 보기를 구성합니다.
    - 스타일 라디오 단추에서 메시지 미리 보기 풍선 크기를 선택합니다.
    - 제목 필드에 제목을 입력합니다.
    - (선택 사항) 자막 필드에 자막을 입력합니다.
    - 파일 선택 또는 여기에 파일 드롭을 클릭하여 첨부 파일을

업로드합니다. 단계 13

선택 시간 선택기 템플릿 유형을 선택하여 항목 및 관련 정보 목록을 구성합니다.

- 받은 메시지 미리 보기를 구성합니다.
    - 스타일 라디오 단추에서 메시지 미리 보기 풍선 크기를 선택합니다.
    - 제목 필드에 제목을 입력합니다.
    - (선택 사항) 자막 필드에 자막을 입력합니다.
    - 파일 선택 또는 여기에 파일 드롭을 클릭하여 첨부 파일을 업로드합니다.
- 목록 세부 정보를 구성합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

- 섹션 제목 필드에 제목을 입력합니다.
- 여러 섹션을 구성하려면 섹션에 대해 여러 선택 허용 확인란을 선택합니다.
- 여기에 파일 드롭을 클릭하여 업로드하고 이미지 파일을 업로드합니다.
- 항목 제목 필드에 제목을 입력합니다.
- (선택 사항) 항목 자막 필드에 자막을 입력합니다.
- 항목 이름 필드 옆에 있는 추가 아이콘을 클릭하여 여러 항목을 추가합니다.
- Add Section(섹션 추가)을 클릭하여 목록을 저장합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

- 회신 메시지 미리 보기를 구성합니다.
    - 스타일 라디오 단추에서 메시지 미리 보기 풍선 크기를 선택합니다.
    - 제목 필드에 제목을 입력합니다.
    - (선택 사항) 자막 필드에 자막을 입력합니다.
    - 파일 선택 또는 여기에 파일 드롭을 클릭하여 첨부 파일을

업로드합니다. 단계 14

리치 링크(Rich Link) 템플릿 유형을 선택하여 리치 링크를 구성하고 소비자 장치에 보냅니다.

- 받은 메시지 미리 보기를 구성합니다.
    - 제목 필드에 제목을 입력합니다.
    - URL 필드에 리치 링크 URL을 입력합니다.
    - 드롭다운 목록에서 미디어 유형을 선택합니다.

      참고

        - 미디어 필드는 이미지 또는 비디오 파일을 지원합니다.
        - 비디오를 미디어 유형으로 선택할 때 더 쉽게 식별하고 볼 수 있도록 썸네일

          이미지를 업로드합니다. 비디오 파일은 MP4 형식이어야 합니다.
    - 파일 선택 또는 여기에 파일 드롭을 클릭하여 첨부 파일을

업로드합니다. 단계 15

빠른 응답 템플릿 유형을 선택하여 질문과 옵션을 구성합니다.

- 제목 필드에 질문을 입력합니다.
- Add options(옵션 추가) 필드에 옵션을

입력합니다. 참고

옵션 추가 필드에서 최소 2개에서 최대 5개의 옵션을 구성할 수 있습니다. 단계 16

양식 템플릿 유형을 선택하여 단일 JSON 페이로드를 사용하여 iOS 및 iPadOS 기기의 사용자를 위한 풍부한

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

다중 페이지 대화형 흐름을 구성합니다.

- 설명 필드에 양식 설명을 입력하여 양식 템플릿을 사용하는 상담사에게 추가 정보를 제공할 수

  있습니다.

- 편집기에서 샘플 로드를 클릭하여 샘플 JSON을 로드하고 사용자 지정하거나 유효한 JSON을 입력할 수 있습니다.
- 편집기에서 샘플 로드 옆에 있는 Beautify를 클릭하여 JSON의 서식을 지정하고 읽을 수 있도록

합니다. 단계 17

제외된 팀 필드에서 템플릿을 공유하지 않을 팀을 선택합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

단계 18

변경 내용 저장을 클릭하여 템플릿을 저장합니다.

2.1.6 사전 채팅

Webex Contact Center에서 사전 채팅을 통해 기업은 사전 정의된 규칙과 트리거를 사용하여 고객과 대화를 시작하여 참여도를 높이고 문제를 더 빠르게 해결할 수 있습니다. 비즈니스는 Webex Engage 관리 콘솔을 통해 구성된 페이지 방문 또는 소요 시간과 같은 사용자 행동을 기반으로 자동화된 메시지를 보낼 수 있습니다. 관리자는 하나의 계정에서 다양한 자산 및 웹 사이트에 대해 여러 규칙을 설정하여 업무 시간에 맞게 메시지를 사용자 지정할 수 있습니다. 이 시스템은 일치율, 전송, 열기 및 회신을 포함한 성능 분석을 추적하여 시기 적절하고 효과적인 고객 상호 작용을 보장합니다. 이 기능은 기업이 웹사이트에서의 사용자 활동에 의해 트리거되는 맞춤형 규칙 기반 메시징을 통해 참여를 개선하는 데 도움이 됩니다.

2.1.6.1 능동적 메시지 만들기

1단계

Control Hub

에로그인합니다. 2단계

왼쪽 창에서 고객지원센터로

이동합니다. 3단계

빠른 링크 섹션에서 Webex 참여 > 사전 채팅 관리로 이동합니다. [사전 메시징]

화면이 나타납니다.

4단계

메시지 추가를 클릭합니다.

[사전 메시징] 화면이 나타납니다. 이 화면에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다. 시작

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

- 메시지 구성
- 적격 트리거
- 메시지 게시

5단계

메시지 이름을 입력합니다.

6단계

자산 이름 드롭다운 목록에서 자산을 선택합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

7단계

자산을 선택합니다. 그러면 웹 사이트 드롭다운 목록이 자동으로 채워집니다.

참고: 최종 고객이 비즈니스 웹사이트를 탐색할 때 트리거 조건을 여러 번 일치시킬 수 있지만 사전 채팅 초대는 한 번만 전달됩니다. 컨텍스트에서 최종 고객에 대해 이미 호출된 규칙은 브라우저의 스토리지에 로컬로 보관됩니다. 최종 고객이 브라우저 저장소를 지우면 다음에 트리거 조건과 일치할 때 규칙이 다시 호출됩니다.

8단계

시작 섹션에서 다음 매개 변수를 구성하여 방문자 속성 또는 기본 웹 사이트 이벤트에 대한 규칙 옵션과 같은 자동화된 메시지를 트리거하는 방법을 정의합니다.

- 방문자 속성에 대한 규칙을 선택하여 자동화된 메시지를 트리거하는 규칙을 정의합니다.
  방문자(비즈니스 페이지에서)가 방문자 속성 필드 규칙에 설정된 조건을 충족하는 경우 상황에 맞는 사전 예방적 메시지가 트리거됩니다.
  - 하나 이상의 IF 또는 OR 조건을 사용하여 규칙을 정의합니다.
  - [변경 내용 저장]을 클릭합니다.
- 기본 웹 사이트 이벤트를 선택하여 HTML 이벤트(예: 클릭 시, 변경 시, 호버 시)를 정의하여 비즈니스 페이지의 방문자 행동을 기반으로 사전 예방적 메시지를 트리거합니다. 또한 급여 부하를 전달하고 규칙을 정의하여 사전 예방적 메시지를 트리거할 수 있습니다.
  - 해당 드롭다운 목록에서 [클릭시], [변경 시] 또는 [마우스를 올려놓기]와 같은 이벤트를 트리거하는 방법을 선택합니다.
  - 추적하려는 DOM 요소를 구성합니다. 해당 드롭다운 목록에서 ID 또는 클래스(이름)를 사용하여 이러한 DOM 엔티티를 대상으로 지정하고 해당 값을 입력할 수 있습니다.
  - 선택적으로 DOM에서 상황에 맞는 급여 부하를 전달하려면 TURN 페이로드를 전달하시겠습니까? 토글. 키 이름 및 값을 입력합니다. 값은 접두사 없이 DOM 요소의 ID를 가리켜야 합니다.
    참고: 위젯이 동일한 ID를 가진 요소를 찾으면 사전 채팅 규칙 구성에 구성된 DOM 요소 ID와 일치하는 첫 번째 요소를 DOM에서 선택합니다.
  - 또한 이러한 페이로드 값을 추가로 필터링하고 특정 경우에만 트리거를 적용할 수 있습니다.
    조건 일치(예: IF customer_plan 'Gold'와 같음)

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

- 하나 이상의 IF 또는 OR 조건을 입력합니다.
- [변경 내용 저장]을 클릭합니다.

9단계

Construct Message에서 다음 매개 변수를 구성합니다.

- 보낸 사람 이름(메시지 제목)을 입력합니다.
- 팀 드롭다운 목록에서 팀을 선택합니다.

  이 규칙을 Contact Center 대기열에 매핑할 수 있습니다(Control Hub의 채팅 대기열 목록에서 가져옴 > Contact Center > 대기열). 최종 고객이 이 사전 채팅에 응답하면

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

Invite, 이 큐의 컨텍스트가 Webex Connect Flow로 전달됩니다. 자세한 내용은 자동 관리 채팅 에 대한 흐름 구성을 참조하세요.

- 메시지 필드에서 메시지를 작성하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
    - 배지 알림 – 이 알림은 무음 알림으로 표시됩니다. 고객은 알림을 클릭해야 메시지를 볼 수 있습니다.
    - 메시지의 부분 – 이 알림은 메시지의 일부만 표시합니다. 고객은 줄임표를 클릭해야 전체 메시지를 볼 수 있습니다.
    - 메시지 전체 미리 보기 – 이 알림은 전체 메시지를 표시합니다.
    - 가운데 페이지 POST – 이 알림은 페이지 중앙에 메시지를 표시합니다. 일반적으로 고객에게 필수 정보를 제공하는 데 사용됩니다.
- 메시지 저장을 클릭합니다.

10단계

적격 트리거 섹션에서 선택적으로 업무 시간을 사용하여 사전 채팅 규칙을 적격시할 수 있습니다. 이 기능을 켜면 선택한 업무 시간이 근무 시간 중일 때만 규칙이 트리거됩니다.

- 드롭다운 목록에서 필요한 업무 시간을 선택합니다. 자세한 내용은 업무 시간을 참조하십시오 .
- [변경 내용 저장]을 클릭합니다.

11단계

[게시(Publish)] 섹션에서 [변경 내용 저장 및 게시(Save and Publish Changes)]를 클릭합니다. 화면에 성공 메시지가 나타납니다.

이 자동 관리 메시지는 라이브 상태가 되며 자동 관리 메시지 화면에 표시됩니다.

2.1.6.2 자동 관리 메시지 게시 취소

이러한 초대로 인해 비즈니스에서 예기치 않은 양의 채팅이 발생하는 경우 규칙 게시를 취소하여 해당 사전 채팅 초대를 비활성화할 수 있습니다. 상황이 정렬되면 클라이언트 관리자는 규칙을 다시 게시할 수 있습니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

자동 관리 메시지의 게시를 취소하려면 다음을 수행합니다.

- Proactive Messaging 화면으로 이동합니다.
- 특정 사전 메시지의 Actions(작업) 열에서 Edit(편집)를 클릭합니다.
- Publish section(게시 섹션)으로 이동하여 Unpublish Changes(변경 사항 게시 취소)를 클릭합니다.

화면에 확인 메시지가 나타납니다. 사전 메시지 상태가 라이브에서 임시로 변경되고 사전 메시징 화면에

나열됩니다.

자동 관리 메시지는 편집할 수 있으며 새 메시지로 게시할 수 있습니다.

다음에 할 작업:
POST 위의 내용을 구성하려면 Webex Connect에서 응답을 처리하도록 흐름을 구성해야 합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

특히 사전 채팅. 자세한 내용은 자동 관리 채팅 에 대한 흐름 구성을 참조하세요.

2.2 고객 관리 콘솔

2.2.1 대시보드

상담원의 응답을 기다리는 채팅 목록을 보려면 대시보드를 사용합니다. 대시보드는 모든 항목을 식별하는 데 도움이 됩니다

대기열에서 고객을 기다리고 있습니다.

대시보드에는 다음과 같은 탭이 포함되어 있습니다.

- 대화
- 인력

2.2.1.1 대화

대화 Tab 아래에서 미처리된 대화 수를 볼 수 있습니다. 미해결 대화 수는 특정 팀의 대기열, 활성 및 보류

상태에 있는 채팅의 총 수입니다. 카드에서 각 상태를 보고 해당 상태에 대한 특정 채팅 수를 확인할 수

있습니다. 각 카드를 클릭하여 선택한 상태의 채팅 세부 정보를 볼 수 있습니다.

참고

Webex Contact Center은(는) 보류 상태를 지원하지 않습니다.

활성 상태 카드 그룹은 상담원 응답을 기다리는 관리자 및 고객 응답을 기다리는 그룹과 채팅합니다.

상태 카드 선택에 따라 채팅 ID, 고객 ID, 우선 순위, 상담원 ID, 평균 응답 시간, 처리 시간, 마지막 업데이트

날짜 등의 채팅 세부 정보를 볼 수 있습니다.

대화 내용 보기

기본적으로 디지털 채널 사용자는 UI 및 API를 통해 최근 6개월 간의 라이브 데이터를 볼 수 있습니다.

6개월이 지난 데이터를 보려면 지원팀에 문의하세요. 지원 팀은 최대 24개월의 데이터를 오프라인으로

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

제공할 수 있습니다.

절차 단계 1

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

대시보드의 오른쪽 상단 모서리에 있는 고객 지원으로 전환 버튼을 클릭합니다. 3단계

채팅의 작업 열에 있는 채팅 로그 아이콘을 클릭합니다.

채팅 로그 대화 상자가 화면에 나타납니다.

특정 필터를 기반으로 채팅 검색 절차

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

대시보드의 오른쪽 상단 모서리에 있는 고객 지원으로 전환 버튼을 클릭합니다. 3단계

대시보드 화면에서 필터 추가 버튼을 클릭합니다. 4단계

채팅 필터링 화면에서 조건을 만듭니다. 5단계

결과 보기를 클릭하여 필터 조건을 만족하는 채팅을 봅니다.

검색 결과 테이블에 필터 조건과 일치하는 모든 결과가 표시됩니다. 성적 증명서 검색

및 보기

절차 단계 1

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

대시보드의 오른쪽 상단 모서리에 있는 고객 지원으로 전환 버튼을 클릭합니다. 3단계

다음 필드 값을 기반으로 검색 페이지에서 대화 내용을 검색하고 볼 수 있습니다.

필드	설명
이름	흐름의 Create Conversation 노드에 있는 구성 및 채널에서 수신한 고객의 전체 이름입니다. Facebook Messenger 및 Livechat 채널에 적용됩니다. 이메일의 경우: 기본적으로 기본 고객의 이메일 주소(보낸 사람 주소)로 설정합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

필드	설명
	SMS의 경우: 기본적으로 고객의 휴대폰 번호로 설정됩니다. 참고 부분 검색은 지원되지 않습니다. 검색은 대/소문자를 구분하지 않습니다.
휴대폰 번호	고객의 SMS 휴대폰 번호입니다. SMS 대화를 검색하는 데 유용합니다.
전자 메일 ID	고객의 전자 메일 ID입니다. 전자 메일 대화를 검색하는 데 유용합니다.
채팅 ID(대화 ID)	대화의 고유 식별자입니다.
라이브채팅 ID	고유한 UUID - Livechat 위젯을 통해 고객의 브라우저에 설정합니다.
왓츠앱 모바일 번호	고객의 등록된 휴대폰 번호입니다.
Apple 메시지 비즈니스석 (AMB)	Apple ID와 연결된 번호 또는 이메일 ID입니다.
태그	Webex Contact Center에는 해당되지 않습니다.
우선순위	Webex Contact Center에는 해당되지 않습니다.
상담사 ID	상담사 ID는 CI 사용자 ID로 구성됩니다. 현재는 사용할 수 없습니다.
고객 ID	비즈니스에서 정의한 고객의 고유 식별자입니다. 다음에는 해당되지 않습니다. Webex Contact Center.

2.2.2 차단 목록 단어

상담원이 대화에서 사용하지 말아야 하는 차단된 단어를 구성할 수 있습니다. 이러한 단어가 고객의 메시지에 나타나면 상담원에게 전송되기 전에 별표(*)로 대체됩니다. 이 기능은 영어와 전 세계 대부분의 언어를 포괄하는 모든 유니코드 문자를 지원합니다.

이 화면에서 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- 메시지에서 필터링해야 하는 차단된 단어를 구성하거나 미리 구성된 차단된 단어를 검색합니다.
- 상담원이 고객에게 보내려고 하는 아웃바운드 메시지에서 차단된 단어가 발견된 경우 보고서가

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

전송되는 수신자의 전자 메일 ID를 구성합니다.

- 상담원이 차단된 단어를 포함하는 메시지를 입력하면

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

경고를 표시하며, 해당 상담원이 해당 단어를 제거할 때까지 메시지를 보내지 않습니다.

기본 차단 목록 단어

다음 표에는 기본 차단 목록 단어가 나와 있습니다. 활성 및 비활성으로 설정할 수 있습니다.

디	vag1na	CIPA (시파	fcuker	커밍	미친 놈
아홀	바기이나	CL1T	FCuking	쿰스	찌르기
아르세이	vaj1na	클리토리스	펙	쿠닐링구스	프론
애쉬0레	바지나	클리토리스 리커	입으로	kwif	푸브
애쉬0레스	불바	음핵	페커	L3i+채널	고름
아홀	방커스	클리토리스	펠칭	L3itch	푸시
엉덩이	멍청이	클리티 쓰레기	펠레이트	아랫입술	겁쟁이
assh0le	WH00R	클러스터 섹스	펠라티오	렌	보지
애슬리커	wh0re	크누트	손가락 섹스	르마오	보지 방귀
엉덩이 슬쩍	흔들기	수탉	손가락 따먹기	증권 시세 표시기	음모 궁전
배스터	윌리	수탉 주머니	핑거씽	정욕	푸시스
놈 들	웍	수탉 콧물	핑거빌놈들	정욕	끽끽
나쁜 놈들	불알	수탉 얼굴	손가락 빌어 먹기	m0f0입니다	남성 동성애자의
바스터드	쓰레기	콕헤드	핑거 섹스	m0fo	직장
바스테르즈	씨발	콕뭉크	주먹 씨발	M45테르바테	지체

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

암캐들!	50야드 성기 펀트	콕뭉처	주먹 엿	ma5terb8	림조
암캐	5시간 1분	자	주먹 엿	ma5terbate	리밍

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

암캐.	라지	수탉	주먹 새끼	마푸글리	s 히트
블롭비	a_s_s	빨기	주먹 새끼들	마조	S.O.B. (소비)
불 알	ㅏ2m	수탉	주먹 엿먹	마스터B8	s_h_i_t
볼록스	대답 55	수탉 빨판	주먹 엿먹	마스터뱃*	사디즘
볼록스	성인	수탉 빠는	주먹 엿	마스터뱃3	사디스트
볼록스	아마추어	수탉 빨기	플랜지	마스터베이트	모래톱
엉덩이 닦기	항문	콕수카	로그를 채찍질하십시오	마스터-베이트	소시지 여왕
c0cks	항문 임팔러	콕수카	푹	마스터베이션	슐롱
증권 시세 표시기	항문 누출	콕	푸커	마스터베이션	섹스
수탉 머리	아닐링구스	코크뮌처	씨발 구멍	자	스크로트
쿤츠	항문	콕서카	꼭두각시 엿먹기	MOF0	스크로테
잠수	AR5E	쿤	엿 먹기 트로피	모포	음낭
도미나트릭	증권 시세 표시기	경찰 썸 나무	엄마 엿먹어줘	모-포	정액
도미나트릭스	궁둥이	콘홀	씨발	모타씨발	성
도미나트릭스	놈	법인 창녀		모타페카	쉿!+
바보	당나귀	콕스	씨발	모타파이카스	쉿!
젠장	엉덩이 씨발	정액	씨발 암캐	모타파이카즈	SH1T
퍼지	엉덩이	정액 처거	엿먹일	모타엿	성교하다

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

푸카	개자식	정액 쓰레기 수거통	개자식	mothafucker	셰거
후킨	개자식	정액 괴물	빌어먹을 놈들	mothafuckers	샤긴
게이보이	아스푸카	정액 guzzler	좆같은 놈	모타씨킨	나눌
게이즈	개자식	컴 덤프	좆같은 놈들	모타 빌어 먹을	쉬메일
H00R	개자식	커머	빌어 먹을	모타 빌어 먹을	시+
h0ar	assmucus	커 밍	빌어 먹을	모타엥스	젠장
h0re	엉덩이 뭉크	정액	빌어 먹을	개자식	젠장 새끼
괭이	엉덩이	사정	빌어먹을똥개새끼	개자식	똥딕
후르	오토에로틱	쿠닐링구스	젠장	개자식	똥
후어	ᄀ	쿠닐링구스	고기	개자식	똥
잽	B00BS (비00BS)	커닐링구스	씨발	개새끼	시티
지심	B17채널	성기	장난감	개자식들	젠장
지스	b1tch	성기 머리		개자식	똥
조더	볼백	쿤트백	씨발	빌어 먹을	똥머리
키케	볼자루	쿤틀릭	퍼지 패커	빌어먹을	똥
손잡이	쾅 (하나의) 상자	쿤틀리커	퍼지패커	개자식	똥
놉츠	뱅브로스	cuntlicking	푹	개자식	젠장

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

쿤	베어백	성기	푸커	머프	똥

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

쿤트	사생아	쿤치클	풋커	머프 퍼프	똥개새끼
쿤츠	짐승	쿤트 스트라이크	후킨	무타	똥
쿤츠	짐승	컷 로프	푹스	무타페커	똥
레지안	쇠고기 커튼	시알리스	푸크힛	무타씨커(muthafuckker)	똥
마소키스트	벨렌드	사이버푹	후크윗	음소거	젠장
마스트스트베이트	짐승	사이버 섹스	푹스	mutherfucker	스캉크
마스트베이트	수간	사이버 엿	fux0r	n1gga	경사
마스터베이츠	BI+채널	사이버 새끼	윤간	n1gger	창녀
밍게	비아치	사이버 새끼들	윤간	나치	창녀 양동이
어머니-개자식	빔보스	사이버 빌어먹을	윤간	거시기가 필요해	매춘부
n1gr	새자물쇠	디1크	윤간	nigg3r	스메그마
논스	못된 사람	저주하다	윤간	nigg4h	검댕
오르가섬	암캐 가슴	음경	가스 엉덩이	깜둥이	날치기
팩키	암캐	딕 홀	게이로드	깜둥이	개자식
패키	암캐	딕 수줍음	게이섹스	깜둥이	스팍
팩키	암캐	딕헤드	염소	niggaz	용기
파키	암캐	딜도	신	깜둥이	t1tt1e5

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

파키에	삐걱 거리는 소리	딜도	젠장	깜둥이	t1tties
파키	피의	딩크	갓댐	귀족	티츠

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

피누스	날 날려 줘	딩크스	빌어먹을	놉 조키	티즈
피누스	불어 진흙	디르사	빌어먹을	놉헤드	고환
피누스	구강 섹스	더러운 산체스	빌어먹을	nobjocky	고환
페이누스	입으로	증권 시세 표시기	햄 플랩	노브조키	가슴
펜1	블루 와플	개새끼	하드코어섹스	numbnuts	팃 웽크
음경 호흡	블럼프킨	강아지 스타일	지옥	견과류 버터	팃엿
음경	보이올라스	강아지 스타일	헤셰	너삭	가슴
페누우스	고환	도긴	쉰 목소리	어머나,	젖꼭지
푸커	볼록	도깅	호아레	오르가심	티티5
푸커	실책	당나귀 갈비	호어	오르가즘	tittiefucker
폴락	가슴	두쉬	동성애자	오르가슴	가슴
폴락	가슴	두체	동성애	오르가즘	가슴
동성애 남자	가슴	다이크	호어	P0RN	티티웽크
푸나니	가슴	거시기를 먹어라	가장 흥분	폰	티탕크
PR1C	BTCH1	헤어 파이를 먹는다.	흥분	쪼그리고 앉는 사람	던지기
pr1ck	xxx	사정	핫섹스	음경	똥
PR1K	바보	사정	죽이는 법	페니스엿	TW4T

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

퓨시	m0론	사정	머뎁 방법	폰섹스	트왓
푸우케	$hit	사정	잭오프	퍽	트왓헤드

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

푸커	4R5E	사정	잭 오프	푹	트와티
남성 동성애자들	붐빕	사정	잽	푸케드	트운트
퀴어즈	우우우	에자쿨레이트	바보	푸킹	트운터
큐어스	가슴	에로틱	저크 오프	풋케드	V14그라
Qweerz	부세타	f u c k	지즘	푹깍	v1gra
렉툼	젠 장	f u c k e r	지즈	푹스	질
스캔	부 랑 자	f_u_c_k	지즘	푸크	비아그라
섹시	토끼 새끼	f4nny	지즈	돼지새끼	음문
sh1ter	짐을 터뜨리다	얼굴 마사지	카우크	포주	W00SE
sh1ts	큰 가슴	호모	변태 예수	오줌 누기	왕
sh1tter	엉덩이	페이깅	손잡이	화난	웽크
SH1TZ	엉덩이 씨발	파기트	노브 끝	오줌 누기	방커
젠장	똥구멍	호모	노브야드	소변	엉뚱한
똥	엉덩이	파그스	손잡이	오줌	우와,
샤이트	엉덩이 플러그	호모	손잡이	오줌 누기	창녀
샤이트	c0ck	호모	놉헤드	오줌	겁
스캉키	c0cksucker	호모	놉조키	오줌 누기	윌리
스컹크	양탄자 뭉처	패 니	노브조키	피소프	태권도 연맹
스캉키	카펫뭔처	패니플랩스	콕	똥	엑스레이팅

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

섹시한	콧소리	패니씨발	콘둠	포르노	T! T
슬루츠	징크	패니	콘둠	포르노	증권 시세 표시기
트왓	초아데	뚱뚱한	쿰	포르노그래피	증권 시세 표시기
VA1지나	초타 가방	증권 시세 표시기	쿠머	포르노	죽이다

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

차단 목록 절차 관리

1단계

관리 포털 탐색 모음에서 새 디지털 채널을 선택하여 기본 콘솔을 시작합니다. 2단계

고객 지원 콘솔로 전환합니다. 3단계

Settings(설정) > Manage > Blocklists(차단 목록 관리)를 선택합니다.

기본 차단 목록 섹션에는 기본 차단 단어가 표시됩니다. 이러한 단어는 삭제할 수 없지만 활성화 및 비활성화할

수는 있습니다.

4단계

단어를 비활성화하려면:

a. 활성 목록에서 단어를 선택합니다. 선택적으로

   검색 필드를 사용하여 목록을 필터링합니다.

   참고

   Shift 키를 사용하여 차단된 여러 단어를 선택하고 한 번에 비활성화할 수 있습니다.

b. 오른쪽 화살표 아이콘을 클릭하여 차단된 단어를 비활성 목록으로 이동합니다.

c. [확인]을 클릭하여 단어를 [비활성] 목록에서 [활성] 목록으로

이동합니다. 5단계

단어를 활성화하려면:

a. [비활성] 목록에서 단어를 선택합니다.

   선택적으로 검색 필드를 사용하여 목록을

   필터링합니다.

b. 왼쪽 화살표 아이콘을 클릭하여 차단된 단어를 활성 목록으로 이동합니다.

c. [확인]을 클릭하여 단어를 [비활성] 목록에서 [활성] 목록으로

이동합니다. 단계 6

사용자 지정 차단 목록 섹션에서 사용자 고유의 단어 목록을 차단 목록에 추가합니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

a. Add Word(단어 추가) 단추 옆에 있는 Enter word to blocklist(차단 목록에 단어 입력) 필드에 차단된 단어를 입력합니다.

b. Add Word(단어 추가)를 클릭합니다.

텍스트 상자에 단어가 표시됩니다. 마찬가지로 원하는 수의 단어를 구성할 수 있습니다.

© 2025 Cisco and/or its affiliates. 판권 소유.

7단계

에스컬레이션 섹션에서 에스컬레이션을 사용하도록 설정할 수 있습니다.

a. 에스컬레이션 확인란을 선택합니다.

b. 텍스트 상자에 쉼표로 구분된 전자 메일 ID를 입력합니다. 아웃바운드 메시지에서 차단된 단어가 발생하면 구성된 모든 이메일 ID에 알림이 전송됩니다.

c. 상담원이 수신 메시지에 나타나는 차단된 단어를 마스크하지 않도록 허용 확인란을 선택하여 상담원에게 인바운드 메시지에서 차단된 단어의 마스크를 해제할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.

8단계

변경 사항 저장을
클릭합니다.

참고

차단 목록 화면에서 수행된 모든 작업을 적용하려면 화면 오른쪽 하단 모서리에 있는 변경 사항 저장을 클릭해야 합니다.

자세한 내용

방문 해주세요cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco 및 Cisco 로고는 미국과 기타 국가에서 Cisco 및 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 상표 목록을 확인하려면 https://www.cisco.com/go/trademarks로 이동하십시오. 언급된 타사 상표는 해당 소유권자의 재산입니다. 파트너라는 용어의 사용이 Cisco와 다른 업체 사이의 제휴 관계를 의미하는 것은 아닙니다. (1110R)