WebexEngage 管理员和设置指南

WebexContactCenter

日期：2025 年 8 月 19 日

© 2025 Cisco 和/或其关联公司。 保留所有权利。

内容

1 关于新数字渠道 5

2 新的数字通道控制台 5

2.1 管理控制台 5

2.1.1 控制板 7

2.1.2 设置 16

2.1.3 用户 16

2.1.4 资产 18

2.1.5 模板 31

2.1.6 主动聊天 53

2.2 客户服务控制台 59

2.2.1 控制板 59

2.2.2 阻止列表单词 62

1 关于新数字渠道

Webex Contact Center 支持新的数字渠道，包括 SMS、Facebook Messenger、Livechat、Email、Apple Messages for Business（AMB）和 WhatsApp，并具有增强的功能。 数字信道增强了所有业务的范围。 随着人口结构和个人习惯的变化，消费者希望通过他们选择的任何渠道联系企业。 必须通过所有流行的沟通渠道有空企业。

2 新的数字通道控制台

新的数字渠道管理门户分为以下几个部分：

- 管理控制台 - 管理员可以管理数字渠道产品/服务的租户范围配置，例如政策和渠道资产配置。 在管理门户导航栏中，单击新建数字频道以启动默认控制台。
- 客户服务控制台–主要用于访问过去的对话记录和代理监控功能。

2.1 管理控制台

下表描述了管理控制台组件。

组件	说明
控制板	显示有关聊天流量和劳动力相关指标的信息。
组	允许您配置工作流的入口点，该入口点在对话生命周期事件后调用，或者由代理手动触发以在期间按需调用它们 谈话。
设置	启用租户范围的配置，例如附件策略和电子邮件相关配置 配置。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

用户	提供已启用全渠道访问权限或许可为 从 Control Hub 同步的高级代理。
资产	启用通道资产和响应模板（预设响应）的配置。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

2.1.1 控制板

通过实时控制板，您可以一瞥联络中心当前正在处理的入站对话流量。

2.1.1.1 组

“组”菜单代表地理位置。 虽然您可以从 Control Hub 管理站点，但无法在管理控制台中同步这些站点。 默认情况下，管理控制台有一个名为“默认”的预配置组。 缺省组包含拥有高级代理许可证的所有代理。

下表描述了“组”菜单的内容：

字段名称	说明
组名称	组的名称
部门	用于将组映射到物理组织层次结构的别名
不。团队数量	组中的团队数量。
不。组管理员数量	组中的组管理员数。

注释
您无法更改组名称。

2.1.1.1.1 小组

“团队”菜单代表在特定组（站点）中担任特定职能的一组人员，例如销售或投诉。 尽管 Webex Contact Center 管理门户管理团队，但管理门户不会同步团队。 默认情况下，管理控制台的默认组中有一个名为 Default 的团队。 所有高级代理许可的代理都映射到默认团队。

列名	说明
团队徽标	显示缺省徽标。
团队名称	显示设置为“缺省”的团队名称。
通道	设置为 SMS、Facebook Messenger、Livechat、电子邮件、Apple Messages for Business（AMB） 和 WhatsApp。
不。之 经理	显示管理该团队的管理员人数。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

不。代理数量	显示属于该团队的代理的数量。
其他	显示属于其他角色（如分析师）的用户数，这些角色不属于

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

列名	说明
	适用于今天的 Webex Contact Center。

当您单击团队名称链接时，您可以查看以下标签页：

- 用户
- 事件和规则用户

“用户”表显示映射到默认团队的用户的只读视图。

列名	说明
名称	在 Control Hub 中配置的用户姓名（<名字> <姓氏）
登录标识	用户的登录标识–设置为 Cisco CI 用户标识。 注释 这与用户登录 Webex Contact Center 的方式无关。
电子邮件	在 Control Hub 中配置的用户电子邮件标识
角色	用户的角色，可以是客户端管理员或代理。
状态	Agent Desktop 上的用户状态，例如活动或非活动
日期	用户上次处于活动状态的日期
时间	用户上次处于活动状态的时间

活动和规则

事件和规则允许您 POST 对话数据以触发工作流或外部系统上的任何 HTTP API。 事件允许您的代理在活动对

话期间按需触发工作流。 系统在各种对话生命周期事件的背后触发规则。

添加新的活动过程

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择“组”>“事件和规则”。 步骤 3

单击屏幕右上角的添加新活动。 出现“配置活动”页。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 4

输入活动的名称。 步骤 5

在给定字段中输入 URL。 触发事件时，系统会调用此 URL。 步骤 6

选择以下方法之一：

- 获取
- PUT
- POST
- 修补程序
- 删除

步骤 7

将“预期响应格式”字段中的响应格式类型设置为 JSON。 步骤 8

选中等待响应复选框，这将禁止重新触发同一事件，直到从目标系统收到响应。

步骤 9

选中在聊天控制台上显示响应复选框，使代理能够在聊天控制台中查看目标系统响应。

步骤 10

您可以选择使用键值对或自定义有效负载传递有效负载。

如果您选择键值对单选按钮，键值对设置将显示在屏幕上。

选中表单编码请求正文复选框以在请求正文中传递表单编码参数。 否则，您可以配置参数并在 API 请求中传递它们。

要添加参数，请执行以下步骤：

a. 单击添加参数。

   此时将显示添加参数弹出窗口。

b. 从传递下拉列表中选择标头/查询参数/请求正文。

c. 输入参数名称。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

d. 如果系统在触发事件时必须使用此参数，请选中必需参数复选框。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

e. 从下拉列表中选择值。

f. 从列表中选择自定义参数作为值时，请选择以下单选按钮之一：

- 允许代理手动输入值：此选项允许代理在调用外部 URL 以 POST 数据之前手动输入值。
- 允许代理从一组预定义值中进行选择：此选项允许代理在调用外部 URL 以 POST 数据之前选择预配置的值。 选择此单选按钮时，屏幕上将出现一个文本框。 在文本框中输入预定义的值。

g. 单击相应的单选按钮，然后单击添加以保存参数。

h. 分别使用编辑和删除图标来编辑和删除参数。

添加新的规则过程

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择“组”>“事件和规则”。 步骤 3

单击屏幕右上角的添加新规则。 此时将显示“配置规则”页。

步骤 4

输入规则名称。步骤 5

从“触发时”下拉列表中选择条件。 规则会根据特定的预配置条件自动触发。 该列表包括规则中允许的以下条件：

- 邮件到达：为入站邮件触发规则。
- 入站邮件包含：当入站邮件包含配置的单词时，将触发规则。 选择此条件时，将显示一个文本框。 在给定的文本字段中输入单词（最多 30 个字符）。
- 出站邮件包含：当出站邮件包含已配置的单词时，将触发规则。 选择此条件时，将显示一个文本框。 在给定的文本字段中输入单词（最多 30 个字符）。
- 聊天已关闭：关闭聊天时会触发规则。 选择一个选项以触发规则

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

手动、按 API 或按系统。 需要选择“按 API”，此规则才能在租户上工作。

- 已创建聊天：创建聊天后自动触发规则。 每当创建聊天时，都可以发出 POST 请求（第三方 URL）。 需要选择“按 API”，此规则才能在租户上工作。
- 重新打开聊天：重新打开聊天时触发规则。 选择一个选项，以手动触发规则或按 API 或按系统。 需要选择“按 API”，此规则才能在租户上工作。
- 已发送邮件：发送邮件时触发规则。 步骤 6

选择以下方法之一：

- 获取
- PUT
- POST
- 修补程序
- 删除

步骤 7

在触发事件时，在给定字段中输入用于发出请求的 URL。 步骤 8

在“预期响应格式”字段中选择“JSON”形式的响应格式类型。 您可以选择使用键值对或自定义有效负载传递有效负载。

如果您选择键值对单选按钮，键值对设置将显示在屏幕上。 步骤 9

选中表单编码请求正文复选框以在请求正文中传递表单编码参数。 否则，您可以配置参数并在 API 请求中传递它们。

步骤 10

要添加参数，请执行以下步骤：

a. 单击添加参数。

   此时将显示添加参数弹出窗口。

b. 从传递下拉列表中选择标头/查询参数/请求正文。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

c. 输入参数名称。

d. 从下拉列表中选择值。

e. 单击添

加。 步骤 11

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

选择自定义有效负载单选按钮以 JSON 格式传递有效负载。

参数应以 @@ 为前缀，并在数据字段中以大括号 {} 结尾。 步骤 12

单击保存规则以保存配置的规则。 步骤 13

您可以通过 JavaScript 代码配置规则。 为此，“配置规则”页面右上角的“开启/关闭 JavaScript 规则”上的 TURN

切换开关。

步骤 14

单击保存规则。

编辑活动和规则过程

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择客户端管理控制台>组>事件和规则。 步骤 3

单击事件或规则的作列中的编辑图标。 出现“配置事件/配置规

则”页。

步骤 4

进行所需的更改。 步骤 5

单击保存事件/保存规则。

删除事件和规则过程

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择客户端管理控制台>组>事件和规则。 步骤 3

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

单击事件或规则的作列中的删除图标。 屏幕上将出现一条确认消

息。

步骤

单击确定删除所选的事件或规则。

2.1.2 设置

使用“设置”管理数字通道流的租户范围配置。 您可以配置以下参数：

字段名称	说明
在客户服务控制台上启用附件	使用此切换开关可启用或禁用 Agent Desktop 上的附件。 此外，您可以配置允许的附件数量，附件大小和文件格式。
在代理回复中启用聊天历史记录	TURN on 在电子邮件通道上的代理回复中启用聊天历史记录以允许代理在其回复中发送聊天历史记录（不适用于 Webex 联络中心）
帐户休眠	如果用户不参加任何数字渠道联系人，则会将其标记为休眠连续 30 天。

2.1.3 用户

Webex 参与用户在 Control Hub 中进行管理。 在 Control Hub 中添加或删除的用户会自动同步并显示在用户列表中。 有关如何在 Control Hub 中创建用户的更多信息，请参阅 管理联系人中心用户。

成功登录到 Webex Engage 后，您可以导航到左侧窗格中的用户以查看用户列表。 “用户”部分显示映射到高级或标准代理许可证的用户的只读视图。

注释

- 同步的用户列表不包括当前登录的用户或管理员。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

- 如果 Webex Engage 用户列表中缺少任何分配了代理许可证的用户，请在 Control Hub 中手动重新同步用户，或联系 Cisco 支持人员以获取帮助。
- 如果在 Control Hub 中删除用户，他们在 Webex Engage 中将变为非活动状态。 重新添加它们

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

相同的电子邮件不会重新激活它们。 这是一个已知问题。 请联系 Cisco 支持以重新激活这些用户。

- 非活动用户无法登录到 Webex Engage Admin UI 或在 Agent Desktop 中处理数字联系人。

2.1.4 资产

本节涵盖以下内容：

- 渠道资产
- 配置实时聊天小组件

2.1.4.1 渠道资产

渠道资产是您的客户联系业务联络中心的业务入口点。 此处显示通过 Webex Connect 应用程序向 Webex Contact Center 注册的频道资产。 如果您在资产页面中看不到您的资产，例如 SMS 号码、Facebook Messenger 页面、Livechat 应用程序、适用于企业的 Apple Messages（AMB）、WhatsApp 或企业电子邮件帐户，请在 Webex Connect 应用程序上检查资产的注册状态，并确保其显示 *注册于 <时间戳>*。

注释

- 当管理员删除 Webex Connect 上的资产时，这些资产将不再显示在 Control Hub 或 Webex Engage 资产屏幕上。
- 不要直接在频道资产页面上编辑任何资产详细信息，实时聊天小组件配置除外。

当您点击左侧菜单上的频道资产图标时，您会看到向 Webex Contact Center 注册的当前频道资产的列表。 每个 Tab 显示频道并包含频道资产。

列	说明

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

通道	在 Control Hub 中配置的用户的名称（<名字> <姓氏>）
资产详情	资产的业务地址，例如 SMS 号码、WhatsApp 号码、实时聊天应用程序 ID、企业电子邮件标识、适用于企业的 Apple Messages for Business ID 和 Facebook 页面链接

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

列	说明
资产名称	在 Webex Connect 应用程序上配置的资产的名称
ID	由 Webex Contact Center 为资产生成的内部 ID
添加在	向 Webex Contact Center 注册资产时的时间戳
优先级	适用于频道素材资源的默认优先级（目前不适用于 Webex 联络中心）
操作	编辑

2.1.4.2 配置实时聊天小组件

实时聊天渠道使企业能够吸引和支持其网站访问者和客户。 客户可以使用实时聊天小部件与联络中心发起对话。

开始之前

必须在 Webex Connect 应用程序中创建实时聊天频道资产。 程序

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>渠道资产。 步骤 3

点击实时聊天 Tab。

步骤 4

单击实时聊天资产的作列中的编辑图标。 步骤 5

配置常规设置 Tab：

a. 从缺省团队下拉列表中选择缺省团队。

b. 确保已禁用在重新登录时向最终用户显示聊天对话历史记录切换开关。 该切换控件可在客户再次访问网站时向客户显示或隐藏聊天对话历史记录。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

c. TURN 开启或关闭“允许客户从 Livechat 小组件请求聊天记录”切换为

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

启用或禁用客户从实时聊天小组件请求聊天副本。

- 您可以将聊天记录中的代理名称或通用别名配置为代理标识符，以保护代理的隐私。

d. TURN 在清除最终用户小组件中的话题切换开关上，以在客户单击“结束聊天”、导航到其他网站或关闭浏览器时清除对话。

e. 确保禁用放弃聊天后关闭服务器上的聊天开关。 此切换开关指示应用程序在客户放弃聊天时自动关闭服务器上的聊天。 此功能尚不适用于 Webex Contact Center 租户。

f. 启用通知声音切换开关，以在最终用户收到新消息时播放提示音。

g. 启用“抑制工作时间”和“代理在场检查”开关，使实时聊天小部件有空 24X7，无论团队是否超出安排的工作时间或没有有空代理。

h. 单击保存更改。

步骤 6

配置网站 Tab：

a. 单击添加网站。

出现“网站设置”页。

b. 在常规 Tab 中，配置以下字段。

字段名称	说明
聊天窗口小组件语言	从聊天窗口小组件语言下拉列表中选择一种语言。 默认语言为 English（英语）。 所有公告、作按钮文本、错误通知和聊天记录以配置的语言显示在 Widget 上。
显示名称	输入显示在 Widget 标题上的名称。
署名文本	输入显示在标题下方的支持文本。
按钮文字	输入号召性用语（CTA）按钮名称。最大字符数 按钮文本字段中允许的值为 30。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

问候消息	输入客户将在最后看到的个性化问候消息 客户小部件。 此字段的最大字符限制为 500。
PCI 合规性	输入当消息不是 PCI 时客户查看的消息 -

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

字段名称	说明
横幅消息	顺从的。
域	输入必须显示 Widget 的域名或子域名。

c. 在设置等待时间区域中，设置客户在 Widget 上联系时看到的大致等待时间。

显示大致等待时间上的 TURN 切换并单击以下单选按钮之一：

- 通常在几分钟内回复。
- 通常在几个小时内回复。
- 通常在一天内回复。

d. 在设置聊天公告部分中，允许记录聊天公告切换开关上的 TURN 可在小组件上配置个性化公告。

使用 $（代理）和 $（team）作为文本字段中的变量来撰写公告。 当代理从聊天控制台发送第一条传出消息时，将显示此公告。 此字段接受所有 Unicode 字符。 聊天公告字段的最大字符数限制为 100 个字符。

e. 在电子邮件副本部分中，输入以下详细信息。

字段名称	说明
主题	您可以使用 $（transdate）和 $（brandname）参数配置实时聊天副本主题。 主题将使用主题中提到的配置语言呈现 字段，位于“电子邮件副本”部分下。 此字段的最大字符限制为 100。
脚注	您可以通过以下方式用您希望在电子邮件副本中呈现的语言配置页脚 在电子邮件副本下的页脚字段中输入所需的页脚文本。 该字段的最大字符数限制为 1000。

注意：在电子邮件副本中，系统仅显示代理的名字。

f. 单击保存更改。

这将激活“外观”和“Widget 可见性”选项卡。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

g. 在外观 Tab 中，配置以下字段。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

字段名称	说明
小组件 彩色	输入 Widget 的颜色代码。 您可以选择颜色或提供十六进制代码。
小组件 按钮类型	选择出现在您网站上的聊天小部件按钮设计。
商标	上传带有徽标的图形文件。
消息编辑器	在实时聊天消息编辑器上配置以下设置： 发送快速回复时显示编辑器：您可以在此切换开关上显示 TURN，以允许代理在建议的快速回复与客户的意图不符时在编辑器中撰写新消息。 发送轮播时显示编辑器：您可以在此切换开关上显示 TURN，以允许用户在发送轮播时在编辑器中撰写新消息。 允许表情符号：您可以在此切换开关上显示 TURN，以允许客户在小组件上的对话期间使用表情符号。 小组件上提供了一个默认的表情符号列表。 客户可以使用缺省列表中的任何表情符号有空与代理通信。 允许附件：您可以在此切换开关上按 TURN 键，以允许客户在 Widget 上的对话期间发送附件。 注释 如果您选择 PCI 合规性选项来删除附件，系统会覆盖允许附件配置。 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。

h. 单击保存更改。

i. 在 Widget 可见性 Tab 中，定义 Widget 在网站上的可见性。

- 单击“显示无任何限制”单选按钮以始终显示 Widget，而不考虑为 Widget 可见性设置的任何限制。
- 单击带有 OOO 横幅显示单选按钮以显示带有外出（OOO）横幅消息的小组件。 您可以在消息编辑器文本框中配置 OOO 消息。

  横幅的最大长度为 75 个字符。 横幅不接受<和>参

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

数。

- 单击完全隐藏单选按钮以完全隐藏 Widget。
- 网站上的 TURN 强制 TURN 关闭切换以强制 TURN 关闭实时聊天小部件。 配置

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

以下设置：

- 在“不可用横幅消息”文本字段中，输入有关 Widget 不可用的消息。 系统向尝试访问 Widget 的客户显示此消息。
- TURN 在为新客户隐藏 Widget 上，或在现有客户刷新浏览器时切换以隐藏新客户的 Widget，而不显示横幅消息。

  现有客户可以在刷新浏览器时看到横幅消息。

j. 单击保存更改。

保存此更改后，现有客户可以继续聊天。 如果客户退出对话并单击讨论串列表，或者尝试查看或刷新网页，系统将隐藏该 Widget。

有关强制 TURN 关闭开关的任何作都会在不刷新浏览器的情况下显示给客户。

您在 Widget 设置中所做的任何更改只有在客户刷新网页后才会反映出来。

k. 在被禁止的客户 Tab 中，您可以禁止客户在 Livechat 小部件上联系代理。 您可以在被禁止的客户列表中配置他们的 IP 地址。

要添加被禁止的客户 IP 地址，请执行以下作：

a. 单击被禁止的客户屏幕上的添加 IP。
b. 在相应的文本框中输入 IP 起始范围、IP 结束愤怒和禁止客户的原因。
c. 单击提交。

屏幕上会出现成功消息，系统会列出被禁止的 IP 详细信息

客户的屏幕。

l. 要编辑被禁止的客户 IP 地址，请执行以下作：

a. 单击特定客户的作列中的编辑图标。
b. 编辑所需的字段。
c. 单击保存更改。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

要删除被禁止的客户 IP 地址，请单击特定客户的“作”列中的删除图标。

m. 配置安装 Tab：

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

同意实时聊天 cookie

a. TURN 在“征得客户的同意”切换开关上，可在 Livechat 小组件上接受客户的手动同意。

b. 单击复制以复制 Widget 脚本。

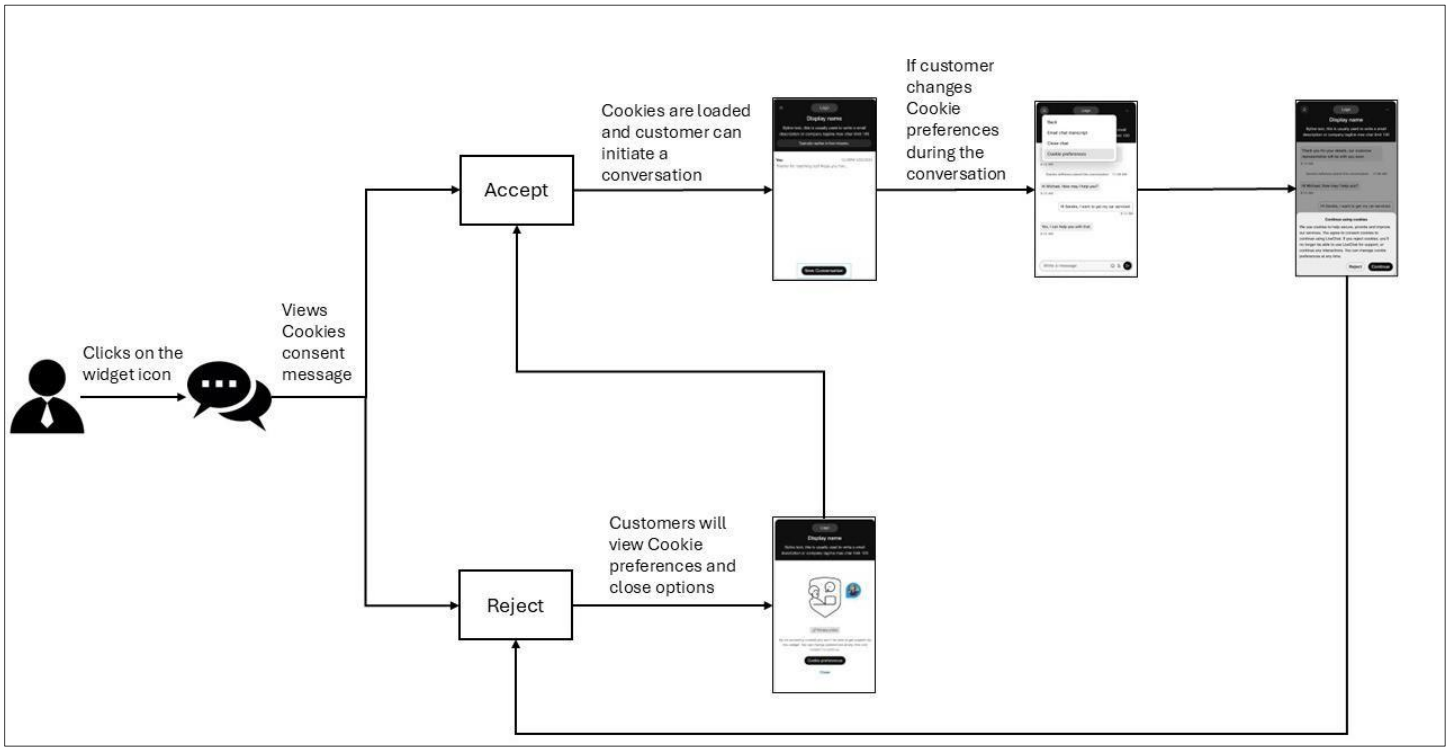
c. 将脚本粘贴到 HTML DOM 中 </body> 标记的上方。 注意：

- 我们强烈建议不要在客户端代码中修改我们的 Livechat 小部件的安装脚本，但同意消息和按钮标签除外。 必须完全按照提供的方式嵌入脚本，将其放置在 body 标记下方，以确保最佳功能并避免与父站点发生潜在冲突。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

实时聊天小部件上的客户体验

如果为资产启用了“征得客户同意”设置，则客户将浏览以下旅程：



注意：当连接断开时，最终客户将在 Livechat 小部件上看到弱网络连接横幅。

2.1.5 模板

您可以预设代理在响应客户查询时可以使用的响应。 您可以在模板中设置响应，并将它们分组到模板组中，以组织内容并使模板更易于查找。

2.1.5.1 添加模板组

程序

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>模板。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 3

单击模板组表格标题旁边的 + 图标。 步骤 4

在“组名称”字段中，输入模板组名称。您最多可以输入 35 个字符。 步骤 5

单击添加。

2.1.5.2 删除模板组

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>模板。 步骤 3

单击模板组名称旁边的删除图标。步骤 4

单击确定以删除模板组以及存储在该组中的所有模板。

2.1.5.3 上传模板

使用上传模板功能可批量上传模板。 批量上传可减少为单个微件创建模板所花费的时间。

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>模板。 步骤 3

单击上传模板。 步骤 4

单击在此处下载示例文件链接以下载示例 .CSV 文件。 步骤 5

使用唯一名称重命名示例文件。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 6

打开示例文件并在相应的单元格中输入以下详细信息：注意

示例文件中的所有字段都是必填字段。

请勿编辑或更改列标题名称。 确保团队名称列中的团队名称以逗号分隔。

- 频道：输入频道的名称，例如 全部、Facebook、SMS、电子邮件、Livechat、Apple Messages for Business（AMB）或 WhatsApp。
- 模板组：输入模板组的名称。
- 模板名称：输入模板的名称。
- 文本：根据为每个通道模板配置的字符限制编写模板文本。

模板类型	最大字符数
所有	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
实时聊天	1000
电子邮件	无限制
WhatsApp	4096
适用于企业的 Apple Message 消息	10000

注释

- 文件大小不得超过 5 MB，每张工作表最多 1000 个模板。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。
- 文本列支持所有 Unicode 字符。
- 使用管道符号（|）作为分隔符，在“文本”列中输入多行文本。
- 在上传模板文件中，即使单个记录以分隔符（|）结尾，该文件中的所有记录也必须以相同的分隔符结尾。
- 已锁定：输入 Yes 可锁定模板，或输入 No 以保持模板解锁。
- 团队名称：以逗号分隔值的形式输入团队名称。 多个团队名称意味着模板在配置的团队之间共享。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 7

在上传 .CSV 文件之前，请先删除该文件中的帮助说明。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 8

保存文件。

步骤 9

单击上传文件。 仅上传 .CSV 格式的文件。 步骤 10

单击跟踪上传状态以查看上传文件的状态。

a. 在显示活动间隔时间字段中，选择一个日期范围，然后单击应用。

b. 单击搜索以查看您在所选时间段内上传的所有文件。

c. （可选）在“搜索”字段中输入文件名以筛选表结果。

d. “状态”列将上传文件的状态显示为“已完成”、“已完成但出现错误”或“失败”。

步骤 11

如果状态为“已完成但错误”或“失败”：

a. 单击作列中的下载报告。

b. 根据报告的结果修复文件中的错误。

c. 返回到步骤 9 以再次上传文件。

2.1.5.4 添加模板

您可以选择为所有渠道创建通用模板或创建特定于渠道的模板。 您可以为以下渠道创建模板：

- SMS
- Facebook Messenger
- 电子邮件
- 实时聊天
- WhatsApp
- Apple Messages for Business（AMB）

2.1.5.4.1 创建通用模板

您可以为所有渠道创建通用模板。 程序

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 2

选择资产>模板。 步骤 3

单击添加模板。 步骤 4

单击全部为所有渠道创建通用模板。

步骤 5 在模板名称字段中，输入模板的名称。 步骤 6（可选）在“发件人

ID”字段中，输入发件人 ID。

注释

创建模板时，会自动加载默认发件人 ID（如果将 SMS 作为频道启用则分配给团队的短代码）。 此功能允

许您创建和跟踪模板。 步骤 7 在模板文本字段中，输入文本。

注释

- 模板文本字段最多支持 320 个字符。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。
- 自定义字段：使用 V 形（\<>）括号在模板正文中输入自定义或可编辑字段。 即使在锁定的模板中，自定义字段也是可编辑的字段。
- 系统参数：单击 @@ 图标或在模板文本字段中输入 @@ 以查看系统参数列表。 您可以选择这些参数中的任何一个并撰写模板文本。 在模板文本中使用这些参数时，当代理在对话中选择这些模板时，将动态替换相应的值。

  注释

  如果缺少配置参数的相关值，应用程序将呈现 V 形大括号中的参数，并以黄色突出显示它们。

步骤 8

选中“锁定模板”复选框可锁定文本模板。 当您锁定模板时，代理只能编辑自定义字段或动态字段。

步骤 9

在“已排除团队”字段中，选择不希望与之共享模板的团队。

步骤 10

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

单击保存更改以保存模板。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

2.1.5.4.2 创建 SMS 模板

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>模板。 步骤 3

单击添加模板。 步骤 4

单击 SMS 创建 SMS 模板。

步骤 5 在模板名称字段中，输入模板的名称。 步骤 6（可选）在“发件人

ID”字段中，输入发件人 ID。

注释

创建模板时，会自动加载默认发件人 ID（如果将 SMS 作为频道启用则分配给团队的短代码）。 此功能允

许您创建和跟踪模板。 步骤 7 在模板文本字段中，输入文本。

注释

- 模板文本字段最多支持 800 个字符。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。
- 自定义字段：使用 V 形（\<>）括号在模板正文中输入自定义或可编辑字段。 即使在锁定的模板中，自定义字段也是可编辑的字段。
- 系统参数：单击 @@ 图标或在模板文本字段中输入 @@ 以查看系统参数列表。 您可以选择这些参数中的任何一个并撰写模板文本。 在模板文本中使用这些参数时，当代理在对话中选择这些模板时，将动态替换相应的值。

  注释

  如果缺少配置参数的相关值，应用程序将呈现 V 形大括号中的参数，并以黄色突出显示它们。

步骤 8

选中“锁定模板”复选框可锁定文本模板。 当您锁定模板时，代理只能编辑自定义字段或动态字段。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 9

在“已排除团队”字段中，选择不希望与之共享模板的团队。

步骤 10

单击保存更改以保存模板。

2.1.5.4.3 创建电子邮件模板

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>模板。 步骤 3

单击添加模板。 步骤 4

单击电子邮件以创建电子邮件模板。 步骤 5

在模板名称字段中，输入模板的名称。 步骤 6

在模板文本字段中，输入文本。

- 您可以在自定义文本中添加表情符号。 您可以按表中的说明对文本应用丰富的格式样式。

图标	说明
粗体	加粗文本。
斜体	使文本倾斜。
下划线	为文本添加下划线。
删除线	删除文本。
字体颜色	更改字体颜色。
经过排序的列表	创建有序列表。
未经排序的列表	创建无序列表。
链接	在选定的文本上插入超链接。
段落（标题）	将预设的标题或段落样式应用于文本。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

图标	说明
表	插入表格。

注释

- 自定义字段：使用 V 形（\<>）括号在模板正文中输入自定义或可编辑字段。 即使在锁定的模板中，自定义字段也是可编辑的字段。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。
- 系统参数：单击 @@ 图标或在模板文本字段中输入 @@ 以查看系统参数列表。 您可以选择这些参数中的任何一个并撰写模板文本。 在模板文本中使用这些参数时，当代理在对话中选择这些模板时，将动态替换相应的值。

  注释

  如果缺少配置参数的相关值，应用程序将呈现 V 形大括号中的参数，并以黄色突出显示它们。

步骤 7

选中“锁定模板”复选框可锁定文本模板。 当您锁定模板时，代理只能编辑自定义字段或动态字段。

步骤 8

在“已排除团队”字段中，选择不希望与之共享模板的团队。

步骤 9

单击保存更改以保存模板。

2.1.5.4.4 创建实时聊天模板

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>模板。 步骤 3

单击添加模板。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 4

单击实时聊天以创建实时聊天模板。

步骤 5 在模板名称字段中，输入模板的名称。 步骤 6 在模板文本字段

中，输入文本。

注释

- 模板文本字段最多支持 2000 个字符。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。
- 自定义字段：使用 V 形（\<>）括号在模板正文中输入自定义或可编辑字段。 即使在锁定的模板中，自定义字段也是可编辑的字段。
- 系统参数：单击 @@ 图标或在模板文本字段中输入 @@ 以查看系统参数列表。 您可以选择这些参数中的任何一个并撰写模板文本。 在模板文本中使用这些参数时，当代理在对话中选择这些模板时，将动态替换相应的值。

  注释

  如果缺少配置参数的相关值，应用程序将呈现 V 形大括号中的参数，并以黄色突出显示它们。

步骤 7

选中“锁定模板”复选框可锁定文本模板。 当您锁定模板时，代理只能编辑自定义字段或动态字段。

步骤 8

在“已排除团队”字段中，选择不希望与之共享模板的团队。

步骤 9

单击保存更改以保存模板。

2.1.5.4.5 创建 Facebook 信使模板

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

选择资产>模板。 步骤 3

单击添加模板。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 4

单击 Facebook 创建 Facebook 模板。 步骤 5

在模板名称字段中，输入模板的名称。

步骤 6 选择文本作为模板类型以配置文本模板。 注释

- 模板文本字段最多支持 2000 个字符。
- 自定义字段：使用 V 形（\<>）括号在模板正文中输入自定义或可编辑字段。 即使在锁定的模板中，自定义字段也是可编辑的字段。
- 系统参数：单击 @@ 图标或在模板文本字段中输入 @@ 以查看系统参数列表。 您可以选择这些参数中的任何一个并撰写模板文本。 在模板文本中使用这些参数时，当代理在对话中选择这些模板时，将动态替换相应的值。

  注释

- 如果缺少配置参数的相关值，应用程序将呈现 V 形大括号中的参数，并以黄色突出显示它们。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。

步骤 7

选择“作模板”作为模板类型，以创建按钮模板。 注释

当客户希望得到快速响应时，您可以使用此选项。 系统发送带有图像和按钮的消息，使客户只需单击按钮即可响应。

要配置作模板：

- 选中按钮复选框。
- 单击上传图像以浏览并附加图像。
- 在“名称”字段中，输入按钮名称。
- 从按钮类型下拉列表中选择按钮类型。
- 在呼叫 URL 字段中，输入回拨 URL。
- 在模板文本字段中，输入文本。 注释

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

- 作模板最多支持 320 个字符。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 8

选择多媒体模板作为模板类型，以创建各种多媒体模板。 注释

您可以创建以下多媒体模板：

- 图像
- 音频
- 视频
- 文件

要配置多媒体模板：

- 从媒体类型下拉列表中，选择媒体类型。
- 在“输入媒体 URL”中，输入 URL。

步骤 9

选中“锁定模板”复选框可锁定文本模板。 当您锁定模板时，代理只能编辑自定义字段或动态字段。

步骤 10

在“已排除团队”字段中，选择不希望与之共享模板的团队。

步骤 11

单击保存更改以保存模板。

2.1.5.4.6 创建 WhatsApp 模板

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>模板。 步骤 3

单击添加模板。 步骤 4

单击 WhatsApp 以创建 WhatsApp 模板。

步骤 5 在模板名称字段中，输入模板的名称。 步骤 6 在模板文本字段

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

中，输入文本。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

注释

- 模板文本字段最多支持 4096 个字符。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。
- 自定义字段：使用 V 形（\<>）括号在模板正文中输入自定义或可编辑字段。 即使在锁定的模板中，自定义字段也是可编辑的字段。
- 系统参数：单击 @@ 图标或在模板文本字段中输入 @@ 以查看系统参数列表。 您可以选择这些参数中的任何一个并撰写模板文本。 在模板文本中使用这些参数时，当代理在对话中选择这些模板时，将动态替换相应的值。

  注释

  如果缺少配置参数的相关值，应用程序将呈现 V 形大括号中的参数，并以黄色突出显示它们。

步骤 7

选中“锁定模板”复选框可锁定文本模板。 当您锁定模板时，代理只能编辑自定义字段或动态字段。

步骤 8

在“已排除团队”字段中，选择不希望与之共享模板的团队。

步骤 9

单击保存更改以保存模板。

2.1.5.4.7 创建 Apple 企业版消息（AMB）模板

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

选择资产>模板。 步骤 3

单击添加模板。 步骤 4

单击 Apple Message for Business 以创建 AMB 模板。 步骤 5

输入模板名称。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 6

从模板类型下拉列表中选择模板类型。 注释

您可以为 AMB 渠道创建文本、带附件文本、时间选取器、列表选取器、丰富链接、快速答复和表单模板类型。

步骤 7

选择文本作为模板类型以配置文本模板。 步骤 8

在模板文本字段中，输入文本。 注释

- 模板文本字段最多支持 10000 个字符。
- 模板/快速回复中添加的任何额外行空格都可能会被修剪。
- 自定义字段：使用 V 形（<>）括号在模板正文中输入自定义或可编辑字段。 即使在锁定的模板中，自定义字段也是可编辑的字段。
- 系统参数：单击 @@ 图标或在模板文本字段中输入 @@ 以查看系统参数列表。 您可以选择这些参数中的任何一个并撰写模板文本。 在模板文本中使用这些参数时，当代理在对话中选择这些模板时，将动态替换相应的值。

  注释

  如果缺少配置参数的相关值，应用程序将呈现 V 形大括号中的参数，并以黄色突出显示它们。

步骤 9

选择带附件的文本作为模板类型以配置和支持带附件模板的文本。 步骤 10

在“上传附件”部分中，单击“选择文件”或“将文件拖放至此处”以上传附件。 注释

“上传附件”字段支持的最大限制为 ≤ 5 个 MB。

步骤 11

选中“锁定模板”复选框可锁定文本和带附件模板类型的文本。 当您锁定模板时，代理只能编辑自定义字段或动态字段。

步骤 12

选择时间选取器模板类型以为客户配置时间段。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

- 配置接收的消息预览。
    - 从样式单选按钮中选择消息预览气泡大小。
    - 在“标题”字段中，输入标题。
    - （可选）在字幕字段中，输入字幕。
    - 单击选择文件或将文件拖放至此处以上传附件。
- （可选）配置活动详细信息。
- 启用预填活动详细信息切换开关以预填活动详细信息。
    - 在活动标题字段中，输入标题。
    - （可选）在位置详细信息字段中，输入位置信息。
    - （可选）在地图上显示字段中，输入坐标。
    - 在“时间段”字段中，从各个字段中选择日期、时间和持续时间。
    - 单击添加图标，以进一步添加时间段。
- 配置回复邮件预览。
    - 从样式单选按钮中选择消息预览气泡大小。
    - 在“标题”字段中，输入标题。
    - （可选）在字幕字段中，输入字幕。
    - 单击选择文件或将文件拖放至此处以上传附件。 步骤 13

选择时间选取器模板类型以配置项目列表及其相关信息。

- 配置接收的消息预览。
    - 从样式单选按钮中选择消息预览气泡大小。
    - 在“标题”字段中，输入标题。
    - （可选）在字幕字段中，输入字幕。
    - 单击选择文件或将文件拖放至此处以上传附件。
- 配置列表详细信息。
    - 在板块标题字段中，输入标题。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

- 要配置多个部分，请选中允许为部分进行多个选择复选框。
- 单击将文件拖放至此处进行上传，以上传图像文件。
- 在项目标题字段中，输入标题。
- （可选）在“项目副标题”字段中，输入副标题。
- 单击 项目名称字段旁边的添加 图标以添加多个项目。
- 单击添加节以保存列表。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

- 配置回复邮件预览。
    - 从样式单选按钮中选择消息预览气泡大小。
    - 在“标题”字段中，输入标题。
    - （可选）在字幕字段中，输入字幕。
    - 单击选择文件或将文件拖放至此处以上传附件。 步骤 14

选择富链接模板类型，以配置富链接并将其发送到使用者设备。

- 配置接收的消息预览。
    - 在“标题”字段中，输入标题。
    - 在 URL 字段中，输入富链接 URL。
    - 从下拉列表中选择媒体类型。 注释
        - 媒体字段支持图像或视频文件。
        - 当您选择“视频作为媒体”类型时，请上传缩略图图像以便于识别和查看。 视频文件必须为 MP4 格式。
    - 单击选择文件或将文件拖放至此处以上传附件。 步骤 15

选择“快速答复”模板类型以配置问题和选项。

- 在标题字段中，输入问题。
- 在添加选项字段中，输入选项。 注释

在添加选项字段中，您可以配置最少两个选项，最多可以配置五个选项。 步骤 16

选择表单模板类型，使用单个 JSON 有效负载为 iOS 和 iPadOS 设备上的用户配置丰富的多页交互式流。

- 在“描述”字段中，输入表单描述以使用表单模板向代理提供其他信息。
- 单击在编辑器中加载示例以加载示例 JSON 并对其进行自定义，也可以输入有效的 JSON。
- 单击编辑器中加载示例旁边的美化以格式化并使 JSON 可读。 步骤 17

在“已排除团队”字段中，选择不希望与之共享模板的团队。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 18

单击保存更改以保存模板。

2.1.6 主动聊天

在 Webex Contact Center 中，主动聊天使企业能够使用预定义的规则和触发器与客户发起对话，从而增强参与度并更快地解决问题。 商家可以根据用户行为（例如页面访问量或花费的时间）发送自动消息，这些消息通过 Webex Engage 管理控制台进行配置。 管理员可以在一个帐户下为不同的资产和网站设置多个规则，自定义消息以与营业时间保持一致。 该系统跟踪绩效分析，包括匹配率、发送、打开和回复，确保及时有效的客户互动。 此功能可帮助企业通过由其网站上的用户活动触发的量身定制的、基于规则的消息来提高参与度。

2.1.6.1 创建主动消息

步骤 1

登录 Control Hub。 步骤

2

在左窗格中，转至联系人中心。 步骤 3

在快速链接部分中，转至 Webex 参与 > 管理主动聊天。 出现主动消息传递屏幕。

步骤 4

单击添加消息。

出现主动消息传递屏幕。 此屏幕包含以下部分：发病

- 构建您的消息
- 有效触发
- 发布消息

步骤 5

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

输入消息的名称。 步骤 6

从资产名称下拉列表中选择资产。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 7

选择资产。 这将自动填充“网站”下拉列表。

注意：尽管最终客户在浏览商家网站时可能会多次匹配触发条件，但主动聊天邀请只会发送一次。 已在上下文中为最终客户调用的规则保存在其浏览器的本地存储中。 如果最终客户擦除其浏览器存储空间，则下次匹配触发条件时将再次调用该规则。 步骤 8

在“开始”部分中，配置以下参数以定义如何触发自动消息，例如“访问者属性规则”或“本机网站事件”选项。

- 选择访客属性规则以定义触发自动消息的规则。 如果访问者（在业务页面上）满足“访问者属性规则”字段中设置的条件，则会触发上下文主动消息。
  - 使用一个或多个 IF 或 OR 条件定义规则。
  - 单击保存更改。
- 选择本机网站事件以定义 HTML 事件（即点击时、更改时和悬停时），以根据企业页面上的访问者作触发主动消息。 您还可以传递支付负荷并定义规则以触发主动消息。
  - 从相应的下拉列表中选择触发事件的方式，例如“单击时”、“更改时”或“悬停时”。
  - 配置要跟踪的 DOM 元素。 您可以使用相应下拉列表中的 ID 或类（名称）来定位这些 DOM 实体，然后输入相应的值。
  - 要选择性地从 DOM 传递上下文支付负载，您可以在 TURN 你想传递有效负载吗？切换。 输入密钥名称和值。 这些值需要指向没有任何前缀的 DOM 元素的 ID。

    注意：如果小组件找到具有相同标识的元素，它将从 DOM 中选取与主动聊天规则配置中配置的 DOM 元素标识匹配的第一个元素。
  - 您还可以对这些有效负载值进行筛选，并仅在某些情况下应用触发器条件匹配（例如，IF customer_plan 等于“金牌”）
  - 输入一个或多个 IF 或 OR 条件
  - 单击保存更改。

步骤 9

在构造消息中，配置以下参数：

- 输入发件人姓名（邮件标题）。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

- 从团队下拉列表中选择一个团队。

  您可以将此规则映射到联系人中心队列（从 Control Hub 上的聊天队列列表中获取）>联系人中心>队列）。 一旦最终客户响应此主动聊天

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

邀请，此队列的上下文将传递给 Webex Connect Flow。 有关详细信息，请参阅 为主动聊天配置流。

- 在“消息”字段中撰写消息，然后选择以下选项之一：
  - 锁屏提醒通知–此通知显示为静默通知。 客户必须单击通知才能查看消息。
  - 消息的一部分–此通知仅显示消息的一部分。 客户必须单击省略号才能查看完整的消息。
  - 消息的完整预览–此通知显示完整的消息。
  - 中心页面 POST–此通知在页面中心显示消息。 通常，这将用于向客户提供必填信息。
- 单击保存消息。

步骤 10

在“有效触发器”部分中，您可以选择使用“工作时间”来限定主动聊天规则。 如果启用，则仅当所选办公时间处于工作班次时，才会触发该规则。

- 从下拉列表中选择所需的营业时间。 有关更多信息，请参阅 营业时间 。
- 单击保存更改。

步骤 11

在“发布”部分中，单击保存并发布更改。 屏幕上将出现成功消息。

此主动消息将是实时的，并列在主动消息传递屏幕上。

2.1.6.2 取消发布主动消息

如果企业因为这些邀请而遇到意外的聊天量，您可以通过取消发布规则来停用相应的主动聊天邀请。 情况排序后，客户端管理员可以重新发布规则。 要取消发布主动消息，请执行以下作：

- 导航至主动消息传递屏幕。
- 单击特定主动消息的作列中的编辑。
- 转至“发布”部分，然后单击取消发布更改。

屏幕上将出现一条确认消息。 主动消息状态将从“实时”更改为“草稿”，并列在主动消息传递屏幕上。

主动消息将被有空进行编辑，并且可以将其作为新消息发布。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

后续作：

POST 配置上述内容，您需要在 Webex Connect 上配置流来处理对

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

特别是主动聊天。 有关详细信息，请参阅 为主动聊天配置流。

2.2 客户服务控制台

2.2.1 控制板

使用控制板查看等待代理回复的聊天列表。 控制板有助于识别任何

队列中的客户正在等待中。

控制板包含以下标签页：

- 对话
- 劳动力

2.2.1.1 对话

您可以在对话 Tab 下查看打开的对话计数。 开放对话计数是特定团队的“队列”、“活动”和“等待”状态中的聊天总数。 您可以在各自的卡片上查看每种状态，以查看该状态的特定聊天计数。 您可以单击其中每张卡片以查看所选状态下的聊天详细信息。

注释

Webex Contact Center 不支持“等待”状态。

活动状态卡会与等待代理回复和等待客户回复的用户进行群聊天。

根据状态卡选择，您可以查看聊天详细信息，例如聊天标识、客户标识、优先级、代理标识、平均响应时间、处理时间和上次更新时间。

查看对话副本

默认情况下，数字渠道用户可以通过 UI 和 API 查看最近六个月的实时数据。 如果要查看六个月以后的数据，请联系支持团队。 支持团队最多可以离线提供 24 个月的数据。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

单击控制板右上角的切换到客户服务按钮。 步骤 3

单击聊天的“作”栏中的“聊天日志”图标。 屏幕上将出现聊

天日志对话框。

根据特定的过滤过程搜索聊天

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

单击控制板右上角的切换到客户服务按钮。 步骤 3

单击控制板屏幕上的添加过滤器按钮。 步骤 4

在过滤聊天屏幕上创建条件。 步骤 5

单击查看结果以查看满足筛选条件的聊天。

搜索结果表将显示与筛选条件匹配的所有结果。 搜索和查看副本

过程步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

单击控制板右上角的切换到客户服务按钮。 步骤 3

您可以基于以下字段值在“搜索”页面中搜索和查看对话记录。

字段	说明
名称	从流中的“创建对话”节点中的通道和配置接收的客户全名。 适用于 Facebook Messenger 和 Livechat 频道。 对于电子邮件：缺省设置为主要客户的电子邮件地址（发件人地址）。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

字段	说明
	对于 SMS：默认设置为客户的手机号码。 注释 不支持部分搜索。 搜索不区分大小写。
移动电话号码	SMS 客户的手机号码。 可用于搜索 SMS 对话。
电子邮件标识	客户的电子邮件标识。 可用于搜索电子邮件对话。
聊天标识（对话） 同上）	对话的唯一标识。
实时聊天标识	唯一的 UUID - 由实时聊天小部件在客户浏览器上设置。
WhatsApp Mobile 号码	客户的注册手机号码。
给的苹果消息 商业（磁力轴承）	与 Apple ID 关联的号码或电子邮件 ID。
标记	不适用于 Webex Contact Center
优先级	不适用于 Webex Contact Center
座席 ID	代理标识配置为 CI 用户标识。 目前不使用。
客户标识	企业定义的客户的唯一标识符。 不适用于 Webex Contact Center.

2.2.2 阻止列表单词

您可以配置代理应避免在对话中使用的阻止字词。 如果这些字词出现在客户消息中，则在发送给代理之前会替换为星号（*）。 此功能支持英语和涵盖世界上大多数语言的全范围的 Unicode 字符。

您可以在该屏幕上执行以下作：

- 配置必须从邮件中过滤掉的阻止字词，或搜索预配置的被阻止字词。
- 如果代理尝试发送给客户的出站邮件中发现阻止的字词，请配置将向其发送报告的收件人的电子邮件标识。
- 如果代理键入的消息包含任何被阻止的单词，系统将显示

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

警告，并且在该代理删除该单词之前，它不会发送消息。

默认阻止列表单词

下表列出了默认的阻止列表单词。 您可以将它们设置为活动和非活动状态。

地	vag1na	西帕	菲克尔	金明	刺
孔	瓦吉纳	CL1T	噗嗤	金姆斯	刺
阿尔西	vaj1na	阴蒂	费克	库尼林格斯	普朗
灰烬 0le	瓦吉纳	舔阴蒂者	吹箫	KWIF	普贝
灰烬 0les	外阴		费克尔	L3I+ 通道	猫
阿索尔斯	汪汪	阴蒂	毡化	l3itch	噗嗤
屁股脸	万克斯	垫料	伐利亚特	阴唇	猫
assh0le	WH00R	集群他妈的		莱恩	猫
Asslicker	wh0re	克努特	手指	淤茂	猫屁
屁股滑动	威格	公鸡	手指	LMFAO	猫宫
巴斯特德	威利	公鸡口袋	手指混蛋	欲望	猫
混蛋	沃格	公鸡鼻涕	指弹	欲望	奎夫
混蛋	有种	鸡巴面	手指	m0f0	同性恋的
混蛋	废话	鸡头	指	m0fo	直肠
巴斯特兹	他妈的	科克蒙克	拳头他妈的	M45terbate	延缓
婊子！	50 码屄平底锅	科克蒙彻	拳头	ma5terb8	里姆颚

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

婊子	5 小时 1 吨	旋塞	拳头	MA5terbate	边缘化

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

婊子。	拉吉	吮吸鸡巴	拳头混蛋	马富格利	命中
斑点	a_s_s	鸡巴吸吮	拳头混蛋	受虐狂	唔�?
胡说	A2 米	吸盘	拳头	马斯特 B8	s_h_i_t
波洛克斯	答 55	鸡巴吸盘	拳头	马斯特巴特*	虐待狂
波洛克斯	成人	吮鸡巴	拳头	蝙蝠大师 3	虐待狂
波洛克斯	业余	鸡巴很烂	法兰	马斯特贝特	沙洲
擦屁股	肛门	鸡须贺	鞭打日志	大师贝特	香肠女王
c0cks	肛门刺穿器	科苏卡	福	掌握	施隆
中国新闻网	肛门渗漏	可克	福克	母版	拧
鸡巴头	阿尼林格斯	科克芒彻	他妈的洞	手淫	斯克罗特
坎茨	肛门	科克苏卡	他妈的木偶	MOF0	斯克罗特
潜水	AR5e	库恩	他妈的奖杯	莫福	阴囊
多米纳特里克	阿尔塞	警察一些 木	操你妈咪	莫佛	精液
	屁股	玉米洞	他妈的	莫塔	性
母夜叉	混蛋	公司妓女		莫萨福卡	嘘！+
笨蛋	屁股	考克斯	他妈的屁股	莫萨福卡斯	嘘！
他妈的	屁股他妈的	暨	他妈的婊子	莫塔福卡兹	SH1T
蒙混	驴子	暨嘟	完蛋了	摩萨	粗毛

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

福卡	混蛋	暨 垃圾箱	混蛋	莫塔福克	摇摇晃晃
福金	混蛋	暨怪胎	混蛋	蛤蟆	沙金
同性恋男孩	阿斯福卡	暨咕噜咕噜	他妈的头	莫萨福金	摇晃
盖兹	混蛋	暨转储	混蛋	摩萨	
h00r	混蛋	教母	他妈的	摩萨	时 +
h0ar	阿斯穆库斯	卡明	他妈的	莫萨夫克斯	狗屎
h0re	阿斯蒙克	暨		妈蛋	狗屎混蛋
锄头	屁股	射精	混蛋	妈蛋	希迪克
胡尔	自发色情	库尼林格斯		妈妈	狗屎
霍尔	b！tch	库尼林格斯	肉	妈妈	拉屎
日本人	b00bs	舔阴	他妈的	混蛋	希蒂
吉西姆	B17 通道	婊子	玩具	混蛋	
吉斯	B1tch	屄毛		他妈的	
乔德	球袋	袋	他妈的机智	他妈的	狗屎头
凯克	球袋	舔	软糖包装机		狗妖
旋钮	砰（一个人的）盒子	舔	软糖包装机	妈妈	拉屎
旋钮	邦布罗斯		福克	妈的	狗屎
昆	无鞍	屄	福克	马夫	狗屎

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

昆特	私生子		福克	噗噗噗	狗屎
昆茨	野兽	尻被打	福金	穆萨	狗屎
昆茨	野兽性	割绳	福克斯	穆萨费克	狗屎
莱齐安	牛肉窗帘	赛利斯	福惠特	穆萨福克尔	拉屎
马索基斯特	贝伦德	赛博福克	福克维特	穆瑟	糟糕的
马斯特尔巴特	野蛮	网络	福克斯	穆瑟混蛋	斯坎克
马斯特拉巴特	兽交	网络	fux0r	n1gga	坡
马斯特贝茨	双 + 通道	网络混蛋	轮奸	n1gger	荡妇
明格	比亚奇	网络混蛋	轮奸	纳粹	荡妇桶
妈妈 - 混蛋	宾博斯	网络	群殴	需要鸡巴	荡妇
N1gr	鸟锁	d1ck	轮奸	nigg3r	包皮垢
随机数	婊子	该死的	轮奸	nigg4h	黑穗病
奥加苏姆	婊子山雀	迪克	气喘吁吁的屁股	黑鬼	抢夺
帕奇	比彻	鸡巴洞	盖洛德	黑鬼	婊子之子
派基		迪克害羞	同性恋	黑鬼	太平洋共同体秘书处
帕基	婊子	迪克黑德	山羊	尼加兹	勇气
帕基语	比钦	假阴茎	神	黑鬼	T1tt1E5
帕基	婊子	假阳具	该死的	黑鬼	T1Tties
帕基	血腥	丁克	神坝	诺布	发球台

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

皮埃努斯	吹我	丁克斯	该死	诺布开玩笑	嘟嘟
皮恩努斯	吹泥	迪尔萨	该死	诺布黑德	睾丸
佩努斯	吹箫	肮脏的桑切斯	该死的	诺布约基	睾丸
佩努斯	口交	DLCK	火腿瓣	诺布约基	乳头
笔 1s	蓝色华夫饼	狗混蛋	铁杆性爱	麻木坚果	山雀万克
阴茎呼吸	布伦普金	狗狗风格	地狱	坚果酱	
佩纳斯	博伊奥拉斯	狗狗风格	嘿嘿�?	坚果萨克	山雀
佩努乌斯	睾丸	道金	灰白色	天哪	蒂特
普克	波洛克	跟踪	霍尔	性高潮	5
普克尔	邦德	驴里伯	昊尔	性高潮	混蛋
波拉克	乳房	杜什	同性恋者	性高潮	奶子
波拉克	胸部	杜切	断背	高潮	
噗	胸部	堤坝	霍尔	p0rn	蒂蒂万克
普纳尼	胸部	吃鸡巴	最角质	典当	蒂特万克
PR1C	BTCH1	吃头发派	角质	啄木鸟	投掷者
pr1ck	xxx	射精	热性	阴茎	粪
pr1k	白痴	失声	如何杀戮	混蛋	台 4 吨
普西	m0ron	射精	如何默德普	电话性爱	傻逼
普克	$hit	射精	杰科夫	噗嗤	特瓦特黑德

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

普克尔	4R5E	射精	自升	普克	啧
酷儿	噗�?	射精	日本	普吉德	特温特
奎尔兹	呜	埃贾库拉特	抖	富京	叽叽喳喳
qweers	肌	性爱的	抽搐	普克德	v14gra
克韦尔兹	布塞塔	F u c k	精液	富京	v1gra
雷克图姆	虫子	F u c k e r	吉兹	福克斯	阴道
斯坎克	二流子	f_u_c_k	吉兹姆	普克	伟哥
性感	兔子混蛋	f4nny	吉兹	猪混蛋	外阴
sh1ter	破坏负载	面部	噗嗤	皮斯	w00se
SH1Ts	大胸脯的	法格	的耶稣	小便	王
sh1tter	屁股	噗�?	旋钮	生气了	万克
SH1tz	屁股他妈的	法吉特	旋钮端	小便	万克尔
	屁股孔	法戈特	诺珠	小便	婉婷婷
希茨	屁股	法格斯	旋钮	小便	哗啦�?
害羞	对接插头	法戈特	旋钮	小便襟翼	妓女
希特	c0ck	法戈特斯	旋钮头	皮辛	心惊肉跳
斯坎基	c0cksucker	法格斯	Knobjocky	撒尿	威利
斯坎克斯	地毯 芒彻	范妮	旋钮	生气	跆拳道
斯坎基	地毯蒙彻	扇形襟翼	科克	船尾	xrated

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

放荡	啪	范尼混蛋	康杜姆	色情	T!T
	秦克	范伊	孔杜姆斯	色情片	苟荆斩
叽叽喳	乔德	胖子	锦	色情	吨吨
VA1jina	乔塔袋	福克	库默尔	色情片	杀

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

管理阻止列表过程

步骤 1

在管理门户导航栏中，选择新建数字频道以启动默认控制台。 步骤 2

切换至客户服务控制台。 步骤 3

选择设置>管理>阻止列表。

“默认阻止列表”部分显示默认阻止的单词。 您无法删除这些文字，但可以激活和停用它们。

步骤 4

要停用某个字词：

a. 从“活动”列表中选择单词。 （可选）使用搜索字

段筛选列表。 注释

您可以使用 SHIFT 键选择多个被阻止的单词并一次停用它们。

b. 单击右箭头图标将阻止的单词移动到非活动列表。

c. 单击“确定”将单词从“非活动”列表移动到“活动”列表。 步骤 5

要激活单词：

a. 从“非活动”列表中选择该单词。 （可选）使

用搜索字段筛选列表。

b. 单击左箭头图标将阻止的单词移动到活动列表。

c. 单击“确定”将单词从“非活动”列表移动到“活动”列表。 步骤 6

在“自定义阻止列表”部分中，将您自己的单词列表添加到阻止列表中。

a. 在“添加单词”按钮旁边的“将单词输入到阻止列表”字段中输入阻止的单词。

b. 单击添加单词。

该字将显示在文本框中。 同样，您可以配置任意数量的单词。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。

步骤 7

在“升级”部分中，您可以启用升级。

a. 选中升级复选框。

b. 在文本框中输入逗号分隔的电子邮件标识。 如果出站邮件中出现阻止的单词，系统会通知所有已配置的电子邮件 ID。

c. 选中允许代理取消屏蔽入站邮件中显示的被阻止字词复选框，以向代理提供在入站邮件中取消屏蔽被阻止字词的访问权限。

步骤 8

单击保存更改。

注释

必须单击屏幕右下角的保存更改才能应用在阻止列表屏幕上执行的任何作。

© 2025 Cisco 和/或其附属公司。 保留所有权利。 思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。
要查看 Cisco 商标列表，请转至以下 URL：https://www.cisco。com/go/trademarks. 文中提及的第三方商标均属于其各自所有者。 “合作伙伴”一词的使用并不意味着思科和任何其他公司之间存在合作伙伴关系。 (1110R)