Webex Contact Center 的 Engage 管理與設定指南 Webex

日期： 二月 17, 2025

© 2025 思科和/或其附屬機構。 All rights reserved.

思科機密

內容

1. 關於新的數位通道 3
2. 新的數位通道主控台 3
2.1. 管理主控台 3
2.1.1. 主控台 4
2.1.2. 設定 10
2.1.3. 使用者 10
2.1.4. 資產 10
2.1.5. 範本 18
2.2. 客戶服務主控台 32
2.2.1. 主控台 32
2.2.2. 封鎖清單字詞 35

思科機密

1. 關於新的數位通道

Webex Contact Center 支援新的數位管道，包括 SMS、Facebook Messenger、Livechat、電子郵件、Apple Messages for Business (AMB) 和 WhatsApp，並具有增強的功能。 數位管道增強了任何企業的覆蓋範圍。 隨著人口結構和個人習慣的變化，消費者希望通過他們選擇的任何管道與企業聯繫。 企業必須通過所有流行的溝通管道提供服務。

2. 新的數位通道主控台

新的數位通道管理門戶分為以下區域：

- 管理主控台 - 管理員可以管理數位管道產品/服務的租戶範圍配置，例如政策和渠道資產配置。 在 Management Portal 導航欄中，單擊「新建數位通道」以啟動預設控制台。
- 客戶服務主控台–主要用於訪問過去的對話記錄和座席監控功能。

2.1. 管理主控台

下表描述了管理主控台元件。

元件	說明
主控台	顯示聊天、流量及勞動力相關指標的相關資訊。
群組	允許您配置工作流的入口點，該入口點在會話生命週期事件的背後調用，或由代理手動觸發以在會話期間按需調用它們。
設定	啟用租戶範圍的配置，例如附件策略和與電子郵件相關的配置。
使用者	顯示已啟用全通路存取或許可為從 Control Hub 同步的高級代理的使用者的唯讀檢視。
資產	啟用管道資產和回應範本 (範本回應) 的配置。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

2.1.1. 主控台

透過即時儀表板可以概覽聯絡中心目前正在處理的傳入對話流量。

2.1.1.1. 群組

“組”功能表表示地理站點。 雖然您可以從 Control Hub 管理網站，但無法在管理控制台中同步這些網站。 默認情況下，管理主控台有一個稱為預設的預配置組。 預設群組包含所有具有高級客服授權的客服。

下表描述了「 **組** 」功能表的內容：

欄位名稱	**說明**
群組名稱	群組的名稱
部門	用於將組映射到物理組織層次結構的別名
不。小組數	小組中的小組數。
不。群組管理員數量	組中的組管理員數。

附註
您無法變更群組名稱。

1.1.1.1.1 團隊

“團隊”功能表表示在特定組 (網站) 中從事特定職能 (例如銷售或投訴) 的一組人員。 雖然 Webex Contact Center Management Portal 管理團隊，但 Management Portal 不會同步團隊。 默認情況下，管理主控台在預設組中有一個團隊，稱為預設。 所有獲得高級代理許可的代理都將對應至預設小組。

欄名稱	**說明**
團隊徽標	顯示預設徽標。
小組名稱	顯示設定為「預設」的團隊名稱。
頻道	設置為 SMS、Facebook Messenger、Livechat、電子郵件、Apple Messages for Business (AMB) 和 WhatsApp。
不。管理員數量	顯示管理此團隊的管理員人數。
不。代理數量	顯示隸屬於此小組的代理數。
其他	顯示屬於其他角色 (如分析師) 的用戶數，這些角色目前不適用於 Webex Contact Center。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

按一下小組名稱連結時，可以檢視以下標籤：

- 使用者
- 事件與規則

使用者

「使用者」表格會顯示對應至預設小組的使用者唯讀檢視。

欄名稱	**說明**
名稱	Control Hub 中設定的使用者名稱 (<名字> <姓氏)
登入 ID	使用者的登入 ID–設定為 Cisco CI 使用者 ID。 **附註** 這與使用者登入 Webex Contact Center 的方式無關。
電子郵件	Control Hub 中設定的使用者的電子郵件 ID
角色	使用者的角色，可以是用戶端管理員或代理。
狀態	使用者在 Agent Desktop 的狀態，例如活動或非活動
日期	使用者上次活躍的日期
時間	使用者上次處於活動狀態的時間

事件與規則

事件和規則允許您發佈對話數據以觸發工作流或外部系統上的任何 HTTP API。 事件允許代理在活動對話期間按需觸發工作流。 系統在各種會話生命週期事件的背後觸發規則。

新增活動

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 「**組> 事件和規則**」。

步驟 3

點擊 **螢幕右上角的添加新活動** 。

「設定事件」頁面隨即會出現。

步驟 4

輸入事件的名稱 。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 5

在指定的欄位中輸入 URL。 觸發事件時，系統會調用此 URL。

步驟 6

選擇下列其中一個方法：

- 得
- 放
- 柱
- 修補程式
- 刪除

步驟 7

將預期回應格式 **欄位中的** 回應格式類型設定為 JSON。

步驟 8

選中等待回應 複選框，這將禁用重新觸發相同事件，直到從目標系統收到回應。

步驟 9

核取「在聊天主控台上顯示回應」方塊，可讓代理在聊天主控台中查看目標系統回應。

步驟 10

您可以選擇使用 **鍵值對** 或 **自訂有效負載傳遞有效負載**。

如果您選擇 「**鍵值對** 」單選按鈕，則螢幕上會顯示鍵值對設定。

核取表單 **編碼請求正文** 複選框以在請求正文中傳遞表單編碼參數。 否則，您可以配置參數並在 API 請求中傳遞它們。

若要新增參數，請執行下列步驟：

a. 按下 **添加參數**。

   「**新增參數**」 快顯視窗隨即顯示。

b. 從傳遞下拉式清單中選擇 **標頭/查詢參數/請求正文** 。

c. **輸入參數名稱**。

d. **如果系統在觸發事件時必須使用此參數，請選取必要參數** 方塊。

e. **從下拉式清單中選擇值** 。

f. 當您從清單中選擇 **自訂參數** 作為值時，請選擇以下其中一個單選按鈕：

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

- **允許代理手動**輸入值：此選項允許代理在調用外部 URL 以發佈數據之前手動輸入值。
- **允許代理從一組預定義值**中進行選擇：此選項允許代理在調用外部 URL 發佈資料之前選擇預先設定的值。 當您選擇此單選按鈕時，螢幕上會出現一個文字方塊。 在文字方塊中輸入預先定義的值。

g. 按兩下相應的單選按鈕，然後按下 **添加** 以保存參數。

h. 分別使用“編輯 **”** 和 **“刪除** ”圖示可編輯和刪除參數。

新增規則

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇「組」>「事件和規則」。

步驟 3

點擊 **螢幕右上角的添加新規則** 。

此時將顯示「 **配置規則** 」 頁面。

步驟 4

輸入規則名稱。

步驟 5

從「 **開火時間** 」 下拉式清單中選擇條件。 規則根據特定的預配置條件自動觸發。 該清單包括規則中允許的以下條件：

- **郵件到達**：為入站郵件觸發規則。
- **入站郵件包含：** 當入站郵件包含已配置的字詞時觸發規則。 在選擇此條件時，將顯示一個文字框。 在指定的文字欄位中輸入字詞 (最多 30 個字元)。
- **出站郵件包含：** 當出站郵件包含已配置的單詞時觸發規則。 在選擇此條件時，將顯示一個文字框。 在指定的文字欄位中輸入字詞 (最多 30 個字元)。
- **聊天已關閉：** 聊天關閉時觸發規則。 選擇一個選項，以手動、按 API 或按系統觸發規則。 需要選擇“按 API”，此規則才能在租戶上生效。
- **已建立聊天：** 建立聊天時會自動觸發規則。 每當建立聊天時，都可以提出發佈請求 (第三方 URL)。 需要選擇“按 API”，此規則才能在租戶上運行。
- **重新打開聊天：** 重新打開聊天時觸發規則。 選擇一個選項，以手動、按 API 或按系統觸發規則。 需要選

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

擇“按 API”，此規則才能在租戶上生效。

- **已傳送訊息：** 傳送訊息時觸發規則。

步驟 6

選擇下列其中一個方法：

- 得
- 放
- 柱
- 修補程式
- 刪除

步驟 7

輸入觸發事件時在給定欄位中提出請求的 URL。

步驟 8

在預期回應格式欄位中選擇 JSON 的回應格式類型。

您可以選擇使用鍵值對或自訂有效負載傳遞有效負載。

如果您選取「鍵值對」單選按鈕，則螢幕上會顯示鍵值對設定。

步驟 9

核取「**表單編碼請求正文**」核取方塊可在請求正文中傳遞表單編碼的參數。 否則，您可以配置參數並在 API 請求中傳遞它們。

步驟 10

若要新增參數，請執行下列步驟：

a. 按下添加參數。

   「新增參數」 快顯視窗隨即顯示。

b. 從傳遞下拉式清單中選擇 **標頭/查詢參數/請求正文**。

c. **輸入參數名稱**。

d. **從下拉式清單中選擇值**。

e. 按一下**新增**。

步驟 11

選擇自訂有效負載 單選按鈕以 JSON 格式傳遞有效負載。

參數應以 @@ 為前綴，並在數據欄位中用大括弧 {} 括住。

步驟 12

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

按下 **保存規則** 以保存配置的規則。

步驟 13

您可以透過 JavaScript 代碼設定規則。 為此，請打開「 **配置規則** 」頁面右上角的「 **開/關 JavaScript 規則** 」開關。

步驟 14

按一下 **「儲存規則」**。

編輯事件與規則

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 **「新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇用戶端管理主控台>>事件和規則組。

步驟 3

按一下事件或規則之「動作」欄中的「 **編輯** 」圖示。

此時將顯示「 **配置事件/配置規則** 」頁面。

步驟 4

進行所需的更改。

步驟 5

按兩下 **保存事件/保存規則**。

刪除事件與規則

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 **「新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **用戶端管理主控台 > 組>事件和規則**。

步驟 3

按兩下事件或規則的「操作」列中的刪除 圖示。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

螢幕上會出現一條確認訊息。

步

按兩下 **確定** 刪除所選事件或規則。

2.1.2. 設定

使用 「**設定** 」管理數位通道串流的租戶範圍組態。 您可以設定以下參數：

欄位名稱	**說明**
在客戶服務控制臺上啟用附件	使用此切換開關可啟用或禁用 Agent Desktop 上的附件。 此外，您可以設定允許的附件數量、附件大小和檔案格式。
在代理回覆中開啟聊天記錄	開啟在 **電子郵件管道** 上的代理回覆中啟用聊天記錄切換開關以允許代理在其回覆中傳送聊天記錄 (不適用於 Webex 聯繫中心)
帳戶休眠	如果使用者連續 30 天不參加任何數位通道聯絡活動，則會將其標記為 **休眠** 。

2.1.3. 使用者

“使用者 ”部分顯示映射到高級代理許可證的使用者的唯讀視圖。 若此處未列出對應至高級座席授權的任何使用者，請使用 Control Hub 手動重新同步使用者。

附註

同步的使用者清單不包括目前登入的使用者或管理員。

2.1.4. 資產

本節涵蓋以下內容：

- 渠道資產
- 設定即時聊天小工具

2.1.4.1. 渠道資產

渠道資產是客戶聯繫業務聯絡中心的業務入口點。 從 Webex Connect 應用程式註冊到 Webex 聯絡中心的渠道資

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

產顯示在此處。

如果您在「資產」頁面中看不到資產，例如 SMS 號碼、Facebook Messenger 頁面、Livechat App、Apple Messages for Business (AMB)、WhatsApp 或企業電子郵件帳戶，請在 Webex Connect 應用程式上檢查資產的註冊狀態，並確保其在 <timestamp> *上顯示*「已註冊」。

附註

- 當管理員在 Webex Connect 上刪除資產時，這些資產將不再顯示在 Control Hub 或 Webex Engage 資產螢幕上。
- 除了 Livechat 小組件配置外，不要直接在 **渠道資產** 頁面上編輯任何資產詳細資訊。

當您單擊 **左側功能表上的渠道資產** 圖示時，您會看到向 Webex 聯繫中心註冊的當前渠道資產的清單。 每個選項卡都顯示頻道並包含頻道資產。

欄	**說明**
通道	Control Hub 中設定的使用者名稱 (<名字> <姓氏>)
資產詳細資訊	資產的商家位址，例如 SMS 號碼、WhatsApp 號碼、Apple Messages for Business 或 Facebook 頁面連結
資產名稱	在 Webex Connect 應用程式上設定的資產名稱
ID	聯絡中心為資產生成的內部 ID Webex
已新增	在聯絡中心註冊資產時的時間戳 Webex
優先層級	適用於渠道資產的預設優先順序 (目前不適用於 Webex 客服中心)
功能	編輯

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

2.1.4.2. 設定即時聊天小工具

即時聊天管道使企業能夠吸引和支援其網站訪問者和客戶。 客戶可以使用 Livechat 小部件發起與聯絡中心的對話。

開始之前

Livechat 頻道資產必須在 Webex Connect 應用程式中創建。

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇資產>渠道資產。

步驟 3

按兩下即時聊天選項卡。

步驟 4

按兩下即時聊天資產的操作 列中的 **編輯** 圖示。

步驟 5

設定「 **一般設定** 」標籤：

a. 從「預設 **小組」下拉式清單中選擇** 「預設小組 **」。**

b. 確保已停用「 **重新登入** 時向一般使用者顯示聊天對話歷史」切換開關。

   此切換控件用於在重新訪問網站時向客戶顯示或隱藏聊天對話歷史記錄。

c. 打開或關閉允許 **客戶從即時聊天小組件** 請求聊天記錄開關，以啟用或禁止客戶從即時聊天小組件請求聊天記錄。

   - 您可以將聊天記錄中的代理名稱 **或** 通用別名 **配置為** 代理識別碼，以保護代理的隱私。

d. 打開 **清除最終使用者小組件** 上的話題切換開關，以便在客戶按兩下結束聊天、導航到其他網站或關閉瀏覽器時清除聊天。

e. 您可以將聊天記錄中的代理名稱或通用別名配置為代理標識碼，以保護代理的隱私。

f. 確保已停用「 **放棄** 聊天後關閉伺服器上的聊天」切換。 此切換開關指示應用程式在客戶放棄聊天時自動關閉伺服器上的聊天。 此功能尚不適用於 Webex 客服中心租客。

g. **啟用「通知聲音** 」切換開關，以便在最終使用者收到新消息時播放鈴聲。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

h. **啟用禁止顯示工作時間和代理在場檢查** 開關，使 Livechat 小組件 24X7 全天候可用，無論團隊是否超出預定工作時間或無代理可用。

i. 按一下 「**儲存變更**」。

步驟 6

設定「 **網站** 」標籤：

a. 按兩下 **添加網站**。

「 **網站設定** 」 頁面會隨即顯示。

b. **在「一般** 」選項卡中，配置以下欄位。

欄位名稱	**說明**
聊天小工具語言	在 「**聊天小工具語言** 」 下拉式清單中選擇一種語言。 預設語言為英文。 所有通告、動作按鈕文字、錯誤通知及聊天文字記錄均以所設定的語言顯示在 widget 上。
顯示名稱	輸入出現在 widget 標題上的名稱。
署名文字	輸入顯示在標題下方的支援文字。
按鈕文字	輸入號召性用語 (CTA) 按鈕名稱。按鈕文字欄位中允許的最大字元數為 30。
問候語留言	輸入客戶將在最終客戶小組件上查看的個人化問候語。 此欄位的最大字元限制為 500。
PCI 合規性橫幅訊息	輸入當消息不符合 PCI 標準時客戶查看的消息。
網域	輸入必須顯示 widget 的網域名稱或子網域名稱。

c. 在設置等待時間部分中，設置客戶在小部件上聯繫時看到的大致等待時間。

開啟「顯示大致等待時間」切換開關，然後按下以下單選按鈕之一：

- 通常在幾分鐘內回復。
- 通常在幾個小時內回復。
- 通常在一天內回復。

d. **在設置聊天通知** 部分中，打開允許 **記錄聊天通知** 開關以在小組件上配置個人化通知。

使用 $（agent）和 $（team）作為文字欄位中的變數撰寫通告。 當代理從聊天主控台傳送第一則外傳訊

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

息時，就會顯示此公告。 此欄位接受所有 Unicode 字元。 聊天通告欄位的最大字元限制為 100 個字元。

e. 在「**電子郵件腳本**」部分中，輸入以下詳細資訊。

欄位名稱	**說明**
主旨	您可以使用 $（transdate）和 $（brandname）參數來設定 Livechat 文字記錄主題。 主題將以「電子郵件腳本」部分下的「主題」欄位中提到的配置語言呈現。 此欄位的最大字元限制為 100。
頁尾	您可以通過在電子郵件文稿下的頁腳欄位中輸入所需的頁腳文本，以您希望在電子郵件腳本中呈現的語言配置頁腳。 此欄位的最大字元限制為 1000。

f. 按一下「**儲存變更**」。

這將 **啟動外觀** 和 **Widget 可見性** 選項卡。

g. **在外觀** 選項卡中，配置以下欄位。

欄位名稱	**說明**
小工具色彩	**輸入 widget 的顏色代碼**。 您可以選擇顏色或提供十六進位代碼。
Widget 按鈕類型	選擇出現在您網站上的聊天小部件按鈕設計。
標誌	上傳包含您的徽標的圖形檔。
訊息撰寫器	在 Livechat 訊息編輯器上設定以下設定： **發送**快速回復時顯示編輯器：如果建議的快速回復與客戶的意圖不匹配，您可以打開此切換開關以允許代理在編輯器中撰寫新消息。 **發送**輪播時顯示編輯器： 您可以打開此切換開關，以允許使用者在發送輪播時在編輯器中撰寫新消息。 **允許表情符號**：您可以打開此切換開關，以允許客戶在小部件上的對話中使用表情符號。 小工具上提供了預設表情符號清單。 客戶可以使用預設清單中可用的任何表情符號與代理通信。 **允許附件**：您可以打開此切換開關，以允許客戶在小部件上的對話期間發送附件。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

欄位名稱	說明
	附註 如果選擇 **PCI 合規性** 選項來刪除附件，則系統將 **覆蓋允許附件** 配置。

h. 按一下 「**儲存變更**」。

i. **在 Widget 可見性** 選項卡中，定義 Widget 在網站上的可見性。

- 按一下顯示 **無任何限制** 單選按鈕可一直顯示 widget，而不考慮對 widget 可見性設定的任何限制。
- 單擊“ **顯示帶有 OOO 橫幅** ”單選按鈕以顯示帶有外出 (OOO) 橫幅消息的小部件。 您可以在訊息編輯器文字方塊中設定 OOO 訊息。

  橫幅的最大長度為 75 個字元。

  橫幅不接受<和>參數。
- **按一下「完全** 隱藏」單選按鈕可將小工具完全隱藏。
- 打開 **網站強制關閉** 開關以強制關閉即時聊天小部件。 請設定下列設定：
  - **在不可用的橫幅消息** 文字欄位中，輸入有關 widget 不可用的消息。 系統會向嘗試存取該 widget 的客戶顯示此訊息。
  - 為新客戶打開 **隱藏小部件，或者當現有客戶刷新瀏覽器** 切換以隱藏新客戶的小部件而不顯示橫幅消息時。

    現有客戶可以在刷新瀏覽器時查看橫幅消息。

j. 按一下 「**儲存變更**」。

保存此更改后，現有客戶可以繼續聊天。 如果客戶退出對話並按兩下線程清單，或嘗試查看或刷新網頁，系統將隱藏該小部件。

強制關閉 **開關上的任何操作** 都會向客戶顯示，而無需刷新瀏覽器。

您在小組件設置中所做的任何更改僅在客戶刷新網頁後反映。

k. **在禁止的客戶** 選項卡中，您可以在 Livechat 小組件上禁止客戶聯繫代理。 您可以在禁止客戶的清單中設定其 IP 位址。

要新增禁止的客戶 IP 位址，請執行以下操作：

a. 點擊 **添加 IP** 在被禁止的客戶螢幕上。

b. 在相應的文字框中輸入 **IP 開始範圍**、 **IP 結束憤怒**和 **禁止客戶** 的原因。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

c. 按一下遞交。

螢幕上將顯示一條成功消息，系統會在被禁止的客戶的螢幕上列出 IP 詳細資訊。

l. 要編輯已禁止的客戶 IP 位址，請執行以下操作：

a. 按兩下特定客戶的「**操作**」列中的「**編輯**」圖示。

b. 編輯必要的欄位。

c. 按一下 「**儲存變更**」。

要刪除已禁止的客戶 IP 位址，請點擊特定客戶的操作 **列中的** 刪除 圖示。

m. 設定「**安裝**」選項卡：

即時聊天 Cookie 同意

a. 打開「**徵得客戶的** 同意」開關，以 在 Livechat 小組件**上手動徵得客戶的同意。**

b. 按兩下 **複製** 以複製小組件文稿。

c. 將腳本粘貼到 HTML DOM 中的 </body> 標記上方。

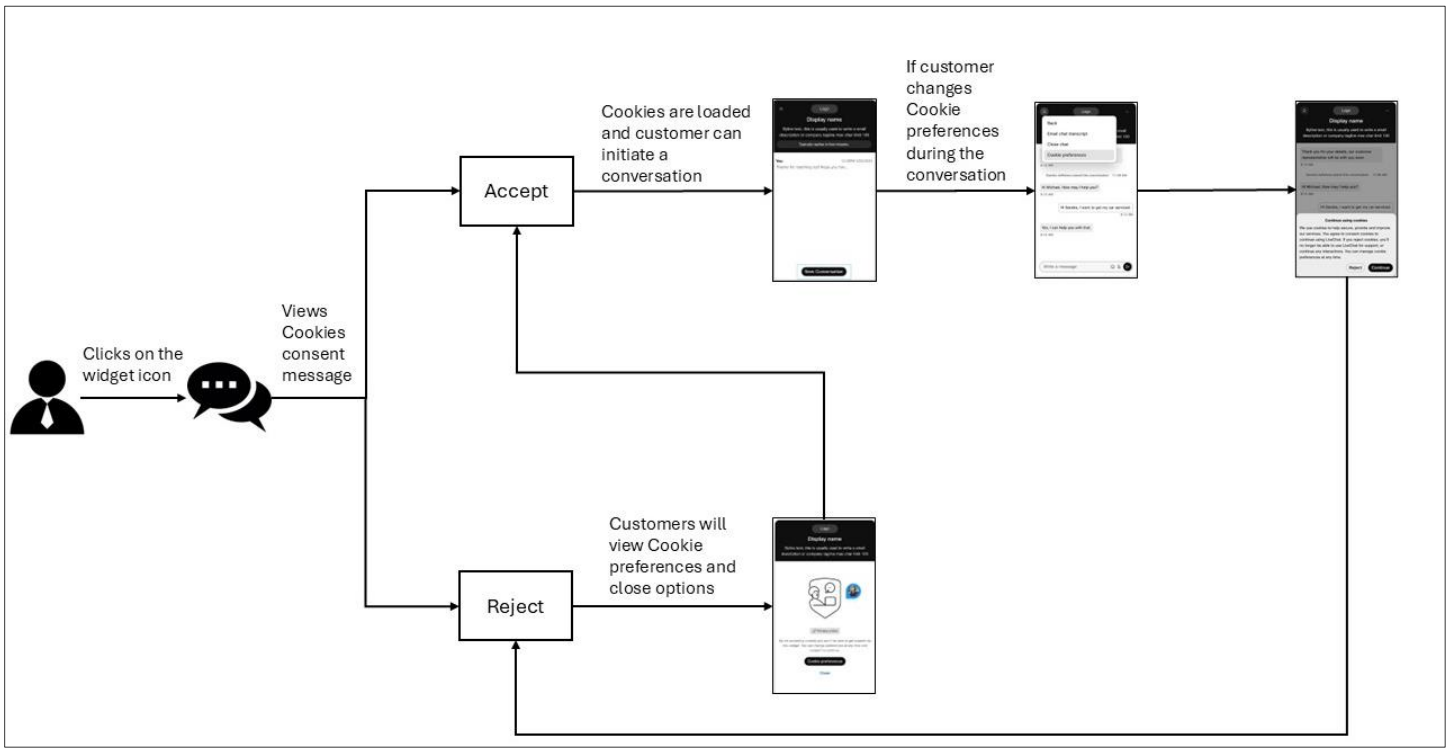
附註：

- 我們強烈建議不要在用戶端代碼中修改我們的 Livechat 小部件的安裝腳本，但同意消息和按鈕標籤除外。 必須完全按照提供的方式嵌入腳本，將其放置在正文標記下方，以確保最佳功能並避免與父網站發生潛在衝突。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

即時聊天小組件上的客戶體驗

如果為資產啟用了「從客戶獲取同意」設置，則客戶將流覽以下旅程：



注意：當連接斷開時，最終客戶將在 Livechat 小部件上看到一個弱網路連接橫幅。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

2.1.5. 範本

您可以預設代理在回應客戶查詢時可以使用的回應。 您可以在範本中設置回應，並將它們分組到範本組中以組織內容並使範本更易於查找。

2.1.5.1. 新增範本群組

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產>範本**。

步驟 3

按一下範本群組 **表格標題旁邊的** + 圖示。

步驟 4

在「**組名稱** 」欄位中，輸入範本組名稱。輸入最多 35 個字元。

步驟 5

按一下**新增**。

2.1.5.2. 移除範本群組

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產>範本**。

步驟 3

按兩下範本組名稱旁邊的刪除圖示。

步驟 4

單擊 「**確定**」 刪除範本組以及該組中存儲的所有範本。

2.1.5.3. 上傳範本

使用「上傳範本」功能批量上傳範本。 批量上傳可減少為各個 widget 建立範本所花費的時間。

程序

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道**」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產>範本**。

步驟 3

按兩下 **上傳範本**。

步驟 4

按兩下在此處 下載範例檔連結以下載範例.csv 檔。

步驟 5

使用唯一的名稱重新命名範例檔。

步驟 6

開啟範例檔並在相應的儲存格中輸入以下詳細資訊：

附註

範例檔中的所有欄位都是必填欄位。

請勿編輯或更改列標題名稱。 確保團隊名稱在團隊名稱列中以逗號分隔。

- **頻道**：輸入頻道的名稱，例如 “全部”、“Facebook”、“SMS”、“電子郵件”、“即時聊天”、“Apple Messages for Business (AMB)”或“WhatsApp”。
- **範本群組**：輸入範本群組的名稱。
- **範本名稱**：輸入範本的名稱。
- **文本**：根據為每個頻道範本配置的字元限制編寫範本文本。

範本類型	**最大字元數**
全部	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
線上聊天	1000
電子郵件	無限制
微信	4096
Apple Business 留言	10000

附註

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

- 檔案大小不得超過 5 MB，每張紙最多可有 1000 個範本。
- “文字 ” 列支援所有 Unicode 字元。
- 使用管道符號 (|) 作為分隔符，在“文本 ” 列中輸入多行文本。
- 在上傳範本檔中，即使單個記錄以分隔符 (|) 結尾，該檔中的所有記錄也必須以相同的分隔符結尾。
- **已鎖定**：輸入“是 **”以鎖定範本，或** 輸入 **“否** ”以使其保持解鎖。
- **團隊名稱**：以逗號分隔的值輸入團隊名稱。 多個小組名稱表示範本在已設定的小組之間共用。

步驟 7

在上傳之前，請先刪除.csv 檔中的幫助說明。

步驟 8

儲存檔案。

步驟 9

按一下**上傳檔案**。 僅以.csv 格式上傳檔案。

步驟 10

按兩下 **跟蹤上傳狀態** 以查看已上傳文件的狀態。

a. 在“顯示活動時間 ” 字段中，選擇一個日期範圍，然後按兩下“應用”。
b. 按下 **搜索** 以查看您在所選時間段內上傳的所有檔。
c. （可選）在「搜索 」**欄位中** 輸入檔名以篩選表結果。
d. “ **狀態** ”列將上傳檔的狀態顯示為 **“已完成”**、“ **已完成但有錯誤**”或 **“失敗”**。

步驟 11

如果狀態為「已完成但有錯誤」或「失敗」：

a. 點擊 **操作 列中的下載報告** 。
b. 根據報告的結果修復檔中的錯誤。
c. 返回步驟 9 以再次上傳檔。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

2.1.5.4. 新增範本

您可以選擇為所有渠道創建通用範本，也可以創建特定於管道的範本。 您可以為以下管道建立範本：

- SMS
- Facebook Messenger
- 電子郵件
- 線上聊天
- 微信
- Apple Business 留言 (AMB)

1.1.1.1.2 建立通用範本

您可以為所有渠道創建一個通用範本。

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道**」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產** > **範本**。

步驟 3

按下 **添加範本**。

步驟 4

單擊“全部 ” 為所有渠道創建通用範本。

步驟 5 在範本 **名稱欄位**中，輸入範本的名稱。

步驟 6 （可選）在寄件者 ID 欄位中，輸入寄件者 ID。

附註

創建範本時，預設 **寄件者 ID** （如果啟用 SMS 作為管道，則分配給團隊的短代碼）會自動載入。 此功能允許您建立和追蹤範本。

步驟 7 在 **範本文字** 欄位中，輸入文字。

便條

- 範本文字欄位最多支援 320 個字元。
- **自定義欄位**：使用 V 形 (\<>) 括弧在範本正文中輸入自定義或可編輯的欄位。 即使在鎖定的範本中，自訂欄位也是可編輯的欄位。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

- **系統參數**：按一下 **範本** 文字欄位中的 **@@ 圖示或 type @@** 以查看系統參數清單。 您可以選擇其中任何參數並編寫範本文字。 在範本文字中使用這些參數時，當代理在對話中選擇這些範本時，對應的值將被動態替換。

  附註

  如果沒有配置參數的相關值，應用程式將以 V 形大括弧呈現參數，並以黃色突出顯示它們。

步驟 8

選中「**鎖定範本**」複選框以鎖定文字範本範本。 鎖定範本時，代理只能編輯自訂或動態欄位。

步驟 9

在排除 的團隊欄位中，選擇您不想與之共用範本的團隊。

步驟 10

按下 **保存更改** 以保存範本。

1.1.1.1.3 建立 SMS 範本

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道**」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產>範本**。

步驟 3

按下 **添加範本**。

步驟 4

按一下 **SMS** 以建立 SMS 範本。

步驟 5 在範本 **名稱欄位**中，輸入範本的名稱。

步驟 6 （可選）在寄件者 ID 欄位中，輸入寄件者 ID。

附註

創建範本時，預設 **寄件者 ID** （如果啟用 SMS 作為管道，則分配給團隊的短代碼）會自動載入。 此功能允許您建立和追蹤範本。

步驟 7 在 **範本文字** 欄位中，輸入文字。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

附註

- 範本文字欄位最多支援 800 個字元。
- **自定義欄位**：使用 V 形 (\<>) 括弧在範本正文中輸入自定義或可編輯的欄位。 即使在鎖定的範本中，自訂欄位也是可編輯的欄位。
- **系統參數**：單擊 **"範本** 文本"字段中的 **@@** 圖示或 type **@@** 以查看系統參數清單。 您可以選擇其中任何參數並編寫範本文字。 在範本文字中使用這些參數時，當代理在對話中選擇這些範本時，對應的值將被動態替換。

  附註

  如果沒有配置參數的相關值，應用程式將以 V 形大括弧呈現參數，並以黃色突出顯示它們。

步驟 8

選中「**鎖定範本**」複選框以鎖定文字範本範本。 鎖定範本時，代理只能編輯自訂或動態欄位。

步驟 9

在排除 的團隊欄位中，選擇您不想與之共用範本的團隊。

步驟 10

按下 **保存更改** 以保存範本。

1.1.1.1.4 建立電子郵件範本

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道**」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產>範本**。

步驟 3

按下 **添加範本**。

步驟 4

按兩下 **電子郵件** 以建立電子郵件範本。

步驟 5

在範本名稱欄位中，輸入範本的名稱。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 6

在範本文字 欄位中，輸入文字。

- 您可以將表情符號添加到自訂文字中。 您可以將豐富的格式樣式應用於文字，如表中所述。

圖示	說明
粗體	將文本加粗。
斜體	將文字設為斜體。
底線	為文本添加下劃線。
刪除線	打擊文本。
字型色彩	更改字體色彩。
有序清單	建立已排序的清單。
無序列表	創建無序列表。
連結	在所選文字上插入超連結。
段落 (標題)	將預設標題或段落樣式應用於文本。
表格	插入表格。

附註

- **自定義欄位**：使用 V 形 (\<>) 括弧在範本正文中輸入自定義或可編輯的欄位。 即使在鎖定的範本中，自訂欄位也是可編輯的欄位。
- **系統參數**：單擊 **"範本** 文本"字段中的 **@@** 圖示或 type **@@** 以查看系統參數清單。 您可以選擇其中任何參數並編寫範本文字。 在範本文字中使用這些參數時，當代理在對話中選擇這些範本時，對應的值將被動態替換。

  附註

  如果沒有配置參數的相關值，應用程式將以 V 形大括弧呈現參數，並以黃色突出顯示它們。

步驟 7

選中「**鎖定範本**」複選框以鎖定文字範本範本。 鎖定範本時，代理只能編輯自訂或動態欄位。

步驟 8

在排除 的團隊欄位中，選擇您不想與之共用範本的團隊。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 9

按下 **保存更改** 以保存範本。

1.1.1.1.5 建立即時聊天範本

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產>範本**。

步驟 3

按下 **添加範本**。

步驟 4

按兩下 **即時聊天** 以創建即時聊天範本。

步驟 5 在範本 **名稱欄位**中，輸入範本的名稱。

步驟 6 在 **範本文字** 欄位中，輸入文字。

附註

- 範本文字欄位最多支援 2000 個字元。
- **自定義欄位**：使用 V 形 (\<>) 括弧在範本正文中輸入自定義或可編輯的欄位。 即使在鎖定的範本中，自訂欄位也是可編輯的欄位。
- **系統參數**：單擊 **"範本** 文本"字段中的 **@@** 圖示或 type **@@** 以查看系統參數清單。 您可以選擇其中任何參數並編寫範本文字。 在範本文字中使用這些參數時，當代理在對話中選擇這些範本時，對應的值將被動態替換。

  附註

  如果沒有配置參數的相關值，應用程式將以 V 形大括弧呈現參數，並以黃色突出顯示它們。

步驟 7

選中「 **鎖定範本** 」複選框以鎖定文字範本範本。 鎖定範本時，代理只能編輯自訂或動態欄位。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 8

在排除 的團隊欄位中，選擇您不想與之共用範本的團隊。

步驟 9

按下 **保存更改** 以保存範本。

1.1.1.1.6 建立 Facebook Messenger 範本

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產>範本**。

步驟 3

按下 **添加範本**。

步驟 4

Click Facebook 以建立 Facebook 範本。

步驟 5

在範本名稱欄位中，輸入範本的名稱。

步驟 6 選擇文字 作為範本類型 以配置文字範本範本。

附註

- 範本文字欄位最多支援 2000 個字元。
- **自定義欄位**：使用 V 形 (\<>) 括弧在範本正文中輸入自定義或可編輯的欄位。 即使在鎖定的範本中，自訂欄位也是可編輯的欄位。
- **系統參數**：單擊 **"範本** 文本"字段中的 **@@** 圖示或 type **@@** 以查看系統參數清單。 您可以選擇其中任何參數並編寫範本文字。 在範本文字中使用這些參數時，當代理在對話中選擇這些範本時，對應的值將被動態替換。

  附註

  如果沒有配置參數的相關值，應用程式將以 V 形大括弧呈現參數，並以黃色突出顯示它們。

步驟 7

選擇 「**操作範本** 」作為範本類型，以創建按鈕範本。

附註

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

當客戶希望快速回應時，您可以使用此選項。 系統發送帶有圖像和按鈕的消息，使客戶能夠通過按兩下按鈕進行回應。

要設定操作範本：

- 選中「按鈕」複選框。
- 按兩下 **上傳圖像** 以瀏覽並附加圖像。
- 在「名稱」欄位中，輸入按鈕名稱。
- **從「按鈕類型」下拉式清單中選擇按鈕類型** 。
- 在「撥號 URL 」 欄位中，輸入回撥 URL。
- 在範本文字欄位中，輸入文字。

附註

操作範本最多支援 320 個字元。

步驟 8

選擇 **多媒體範本** 作為範本類型，以創建各種多媒體範本。

附註

您可以建立以下多媒體範本：

- 像
- 音訊
- 視訊
- 檔案

若要設定多媒體範本：

- 在「媒體類型」下拉式清單中，選擇媒體類型。
- 在「輸入媒體 URL」中，輸入 URL。

步驟 9

選中「 **鎖定範本** 」複選框以鎖定文字範本範本。 鎖定範本時，代理只能編輯自訂或動態欄位。

步驟 10

在排除 的團隊欄位中，選擇您不想與之共用範本的團隊。

步驟 11

按下 **保存更改** 以保存範本。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

1.1.1.1.7 建立一個 WhatsApp 範本

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道**」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇 **資產>範本**。

步驟 3

按下 **添加範本**。

步驟 4

點擊 **WhatsApp** 以創建一個 WhatsApp 範本。

步驟 5 在範本 **名稱欄位**中，輸入範本的名稱。

步驟 6 在 **範本文字** 欄位中，輸入文字。

附註

- 範本文字欄位最多支援 4096 個字元。
- **自定義欄位**：使用 V 形 (\<>) 括弧在範本正文中輸入自定義或可編輯的欄位。 即使在鎖定的範本中，自訂欄位也是可編輯的欄位。
- **系統參數**：單擊 **"範本** 文本"字段中的 **@@** 圖示或 type **@@** 以查看系統參數清單。 您可以選擇其中任何參數並編寫範本文字。 在範本文字中使用這些參數時，當代理在對話中選擇這些範本時，對應的值將被動態替換。

  附註

  如果沒有配置參數的相關值，應用程式將以 V 形大括弧呈現參數，並以黃色突出顯示它們。

步驟 7

選中「**鎖定範本**」複選框以鎖定文字範本範本。 鎖定範本時，代理只能編輯自訂或動態欄位。

步驟 8

在排除 的團隊欄位中，選擇您不想與之共用範本的團隊。

步驟 9

按下 **保存更改** 以保存範本。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

1.1.1.1.8 建立 Apple Messages for Business (AMB) 範本

程式步驟

1

在 Management Portal 導航欄中，選擇「新建數位通道」以啟動預設控制台。

步驟 2

選擇資產>範本。

步驟 3

按下 **添加範本**。

步驟 4

點按 「**Apple 企業** 訊息」以創建 AMB 範本。

步驟 5

輸入 **範本名稱**。

步驟 6

從「範本類型」下拉式清單中選擇範本類型。

附註

您可以為 AMB 管道建立文字、帶附件 **的文字**、時間選取器 、清單選取器 、富連結 、快速回復 **和**表單 **範本類型。**

步驟 7

選擇文字 作為範本類型 以設定文字範本範本。

步驟 8

在範本文字 欄位中，輸入文字。

便條

範本文字欄位最多支援 10000 個字元。

自定義欄位：使用 V 形 (\<>) 括弧在範本正文中輸入自定義或可編輯的欄位。 即使在鎖定的範本中，自訂欄位也是可編輯的欄位。

系統參數：單擊 **"範本** 文本"字段中的 **@@** 圖示或 type **@@** 以查看系統參數清單。 您可以選擇其中任何參數並編寫範本文字。 在範本文字中使用這些參數時，當代理在對話中選擇這些範本時，對應的值將被動態替換。

注意

在沒有配置參數的相關值的情況下，應用程式將以 V 形大括弧呈現參數，並以黃色突出顯示它們。

步驟 9

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

選擇 **帶有附件 的文字** 作為範本類型，以配置和支援帶有附件範本的文字。

步驟 10

在「上傳附件」部分中，按下「**選擇檔**」或 **「將檔拖放到此處**」以上傳附件。

附註

「上傳附件」欄位支援的最大限制為 ≤ 5 MB。

步驟 11

選中「**鎖定範本**」複選框以鎖定文本和具有附件範本類型的文本。 鎖定範本時，代理只能編輯自訂或動態欄位。

步驟 12

選擇時間選取器 範本類型，為客戶配置時隙。

- 配置 **接收的訊息預覽**。
  - **從** 「樣式」**單選按鈕中選擇「留言預覽**」氣泡大小。
  - 在「**標題**」欄位中，輸入標題。
  - （選用）在 **字幕** 欄位中，輸入字幕。
  - 按下 **選擇檔** 或 **將檔拖放到此處** 以上傳附件。
- （選用）配置事件詳細資訊。
- 啟用「**預填充事件詳細資訊**」開關以預填充事件詳細資訊。
  - 在活動 **標題** 欄位中，輸入標題。
  - （選用）在位置 詳細資訊欄位中，輸入位置資訊。
  - （選用）在地圖上 顯示欄位中，輸入座標。
  - 在「時隙」 欄位中，從相應的欄位中選擇日期、時間和持續時間。
  - 按一下「**新增**」圖示，以進一步新增時段。
- 配置 **回覆訊息預覽**。
  - **從** 「樣式」**單選按鈕中選擇「留言預覽**」氣泡大小。
  - 在「**標題**」欄位中，輸入標題。
  - （選用）在 **字幕** 欄位中，輸入字幕。
  - 按下 **選擇檔** 或 **將檔拖放到此處** 以上傳附件。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 13

選擇時間選取器 範本類型以設定項目清單及其相關資訊。

- 配置 **接收的訊息預覽**。
  - **從** 「樣式」**單選按鈕中選擇「留言預覽**」氣泡大小。
  - 在「**標題**」欄位中，輸入標題。
  - （選用）在 **字幕** 欄位中，輸入字幕。
  - 按下 **選擇檔** 或 **將檔拖放到此處** 以上傳附件。
- 設定 **清單詳細資料**。
  - 在「**區段標題**」欄位中，輸入標題。
  - 若要配置多個區段，請選取中「**允許多個區段** 選擇」複選框。
  - 按兩下 **將檔拖放到此處進行上傳**，以上傳圖像檔。
  - **在項目標題** 欄位中，輸入標題。
  - （選用） **在項目字幕** 欄位中，輸入字幕。
  - 按一下 **項目名稱欄位旁邊的新增** 圖示可新增多個項目。
  - 按下 **添加 部分** 以保存清單。
- 配置 **回覆訊息預覽**。
  - **從** 「樣式」**單選按鈕中選擇「留言預覽**」氣泡大小。
  - 在「**標題**」欄位中，輸入標題。
  - （選用）在 **字幕** 欄位中，輸入字幕。
  - 按下 **選擇檔** 或 **將檔拖放到此處** 以上傳附件。

步驟 14

選擇豐富連結範本類型，以配置豐富連結 並將其 發送到消費者設備。

- 配置 **接收的訊息預覽**。
  - 在「**標題**」欄位中，輸入標題。
  - 在網址 **欄位** 中，輸入富連結網址。
  - 在下拉式清單中選擇媒體類型。

    附註

    - 媒體欄位支援圖像或視頻檔。
    - 選擇視頻作為媒體類型時，上傳縮圖圖像以便於識別和查看。 視頻檔必須為 MP4 格式。
  - 按下 **選擇檔** 或 **將檔拖放到此處** 以上傳附件。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 15

選擇「快速回覆 」範本類型以設定問題與選項。

- 在 **「標題 」**欄位中，輸入問題。
- **在新增選項** 欄位中，輸入選項。

註釋

在「添加選項」欄位中，您可以設定最少兩個選項，最多五個選項。

步驟 16

選擇表單 範本類型，使用單個 JSON 有效負載為 iOS 和 iPadOS 設備上的使用者配置豐富的多頁互動式流。

- 在「 **描述** 」欄位中輸入表單描述，以向使用表單範本的代理提供其他資訊。
- 單擊 **在編輯器** 中載入範例以載入範例 JSON 並對其進行自定義，或者您可以輸入有效的 JSON。
- 單擊 **“在編輯器中載入示例”旁邊的美化** ，以設置格式並使 JSON 可讀。

步驟 17

在排除 的團隊欄位中，選擇您不想與之共用範本的團隊。

步驟 18

按下 **保存更改** 以保存範本。

2.2. 客戶服務主控台

2.2.1. 主控台

使用主控台檢視等待代理回覆的聊天清單。 儀錶板可幫助識別佇列中的任何等待客戶。

主控台包含下列標籤：

- 對話
- 工作力

2.2.1.1. 對話

您可以在「對話 **」選項卡下** 查看打開的對話計數。 開放對話計數是特定小組的 **「佇列**」、 **「作用中**」及 **「保留** 」狀態中的聊天總數。 您可以在每個狀態自己的卡片上檢視每個狀態，以查看該狀態的特定聊天計數。 您可以按一下每一張卡片，以檢視所選狀態下的聊天詳細資料。

附註

Webex 客服中心不支援保留狀態。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

活動狀態卡與等待代理回應和等待客戶回應的人員進行聊天分組。

根據狀態卡的選擇，您可以查看聊天詳細資訊，例如聊天 ID、客戶 ID、優先順序、代理 ID、平均回應時間、處理時間和上次更新時間。

檢視對話文字記錄

默認情況下，數位頻道用戶可以在 UI 上和通過 API 查看最近六個月的實時數據。 如果要查看六個月後的數據，請聯繫支持團隊。 支持團隊最多可以離線提供 24 個月的數據。

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

按兩下儀錶板右上角的切換到客戶服務 按鈕。

步驟 3

按一下聊天的「動作」欄中的「聊天紀錄 」圖示。

聊天記錄對話框將顯示在螢幕上。

根據特定過濾器搜尋聊天

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

按兩下儀錶板右上角的切換到客戶服務 按鈕。

步驟 3

按一下主控台螢幕上的「新增過濾器 」按鈕。

步驟 4

在「過濾聊天」 **畫面上** 建立條件。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 5

按一下 「**檢視結果** 」以檢視滿足篩選條件的聊天。

搜尋結果表格會顯示所有符合篩選條件的結果。

搜尋與檢視成績單

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

按兩下儀錶板右上角的切換到客戶服務 按鈕。

步驟 3

您可以根據以下欄位值在「搜尋」頁面中搜尋和查看對話文字記錄。

欄位	**說明**
名稱	從流中的「創建對話」節點中的管道和配置收到的客戶全名。 適用於 Facebook Messenger 和 Livechat 頻道。 對於電子郵件：預設設置為主要客戶的電子郵件位址 (寄件者位址)。 對於 SMS：預設設置為客戶的手機號碼。 **附註** 不支援部分搜尋。 搜尋不區分大小寫。
行動電話號碼	SMS 客戶的手機號碼。 可用於搜尋 SMS 對話。
電子郵件 ID	客戶的電子郵件 ID。 適用於搜尋電子郵件對話。
聊天 ID (對話 ID)	對話的唯一標識符。
即時聊天 ID	唯一的 UUID - 由 Livechat 小部件在客戶的瀏覽器上設置。
WhatsApp 手機號碼	客戶註冊的手機號碼。
Apple Business 留言 (AMB)	與此 Apple ID 相關聯的號碼或電子郵件 ID。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

欄位	說明
標籤	不適用於 Webex 客服中心
優先層級	不適用於 Webex 客服中心
代理 ID	客服 ID 在初始階段設定為 CI 使用者 ID，在此階段無法使用。
客戶 ID	企業定義的客戶的唯一標識碼。 不適用於 Webex Contact Center。

2.2.2. 封鎖清單字詞

您可以設定代理應避免在對話中使用的封鎖字詞。 如果這些詞出現在客戶的消息中，則在發送給代理之前，它們將替換為星號 (*)。 此功能支持英語和涵蓋世界上大多數語言的全系列 Unicode 字元。

您可以在此畫面中執行下列動作：

- 配置必須從郵件中過濾掉的阻止字詞，或搜索預先配置的阻止字詞。
- 如果在代理嘗試發送給客戶的出站郵件中找到阻止的單詞，請配置向其發送報告的收件者的電子郵件 ID。
- 如果代理鍵入的消息包含任何阻止的單詞，則系統將顯示警告，並且在代理刪除該單詞之前不會發送消息。

預設封鎖清單字詞

下表列出了預設的封鎖清單字詞。 您可以將它們設置為活動和非活動。

迪	VAG1na	西帕	福克	昆明	刺
阿孔	瓦吉納	Cl1T	fcuking	庫姆斯	刺
阿爾西	vaj1na	陰蒂	噗噗►►	庫尼林格斯	普朗
灰燼 0le	瓦伊納	陰蒂舔舐器	吹簫	奎夫	普貝
灰燼 0les	外陰	陰核	費克	L3I+ 通道	貓
阿斯霍爾	浪蕩子	陰蒂	氈	L3itch	貓咪
屁股臉	嘩啦啦	陰蒂垃圾	蝶結	陰唇	貓

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

assh0le	WH00R	集群他媽的		林	貓
屁股	wh0re	克努特	手指操	LMAO	貓屁
屁股滑動	威格	公雞	手指操	LMFAO	貓宮
巴斯特德斯	威利	雞巴口袋	手指混蛋	慾	貓
混蛋	沃格	公雞鼻涕	手指混蛋	情慾	奎夫
混蛋	球	雞臉	手指操	m0f0	怪
混蛋	廢話	雞頭	手指操	m0fo	直腸
巴斯特茲	操	科克蒙克	拳頭他媽的	M45 三級	遲鈍
婊子！	50 碼屄平底船	考克蒙徹	拳頭	馬 5 特 B8	邊緣顎
婊子	5 小時 1 噸	公雞	拳頭操	MA5TERBATE	邊緣
婊子。	拉吉	吮吸	混蛋	馬富格利	的命中
斑點	a_s_s	吮吸	混蛋	受虐狂	S.O.B.
博洛克斯	A2 米	吸盤	拳頭	大師 B8	s_h_i_t
波洛克	答 55	雞巴吸盤	拳頭	蝙蝠大師*	虐待狂
博洛克斯	成人	吮吸雞巴	拳頭	蝙蝠大師 3	虐待狂
博洛克斯	業餘愛好者	吮吸	法蘭	馬斯特巴特	沙洲
擦屁股	肛門	科克蘇卡	鞭打紀錄	萬事達 - 貝特	香腸皇后
c0cks	肛門穿刺器	科蘇卡	福	母帶化	施隆

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

中央社	肛門漏	可樂	福克	母版	擰緊
雞巴頭	阿尼林格斯	科克蒙徹	他媽的洞	手淫	斯克羅特
昆茨	肛	科克蘇卡	他媽的木偶	MOF0	斯克羅特
潛水	ar5e	浣熊	他媽的獎盃	MOFO	陰囊
多米納特裡克	阿爾塞	員警一些木頭	操你媽	MO-FO	精液
多米病	屁股	玉米洞	操	莫薩夫克	性
母夜叉	苜蓿	公司妓女		莫塔福卡	噓！+
笨蛋	驢	考克斯	操屁股	莫塔福卡斯	噓！t
他媽的	屁股他媽的	暨	他媽的婊子	莫塔福卡茲	SH1t
軟糖	驢子	暨楚格	操了	飛蛾	粗毛
福卡	混蛋	暨垃圾箱	混蛋	飛蛾	毛茸茸的
福金	混蛋混蛋	暨怪胎	混蛋	飛蛾	沙金
同性戀男孩	阿斯富卡	暨消耗者	他媽的頭	莫沙福金	毛茸茸的
蓋茲	混蛋	檀香	混蛋	莫塔	
H00R	混蛋	卡默	他媽的	莫塔金斯	石 +
H0AR	屁股粘液	射精	他媽的	莫薩福克斯	狗屎
h0re	阿斯蒙克	暨		混蛋媽媽	狗屎混蛋

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

鋤	屁股	射精	狗混蛋	混蛋媽媽	狗
胡爾	自發性情	庫尼林格斯			狗屎
胡爾	b！tch	莢莖屬	操肉	了	嘟嘟
日本人	B00BS	舔陰	操	混蛋	希蒂
吉西姆	B17 路	屄	玩具	混蛋	狗
吉斯	b1tch	屄毛		媽的	狗
喬德	球袋	包	他媽的機智	他媽的	狗屎頭
基克	球袋		軟糖包裝機		嘩啦啦
旋鈕	砰 (一個人的) 盒子	舔	軟糖包裝工	混蛋	狗
旋鈕	邦兄弟		福	媽的	狗屎
孔	無鞍	屄	福克	馬夫	拉屎
坤	私生子		福克	馬夫泡芙	狗屎
昆茨	野獸	屄打	福金	穆塔	狗屎
昆茨	野獸性	切割繩索	福克斯	穆塔費克	拉屎
萊茲安	牛肉窗簾	賽利斯	福吉特	穆塔混蛋	拉
馬索克主義者	貝倫德	賽博福克	福奎特	啞巴	狗屎

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

馬斯特爾誘餌	獸	網路	福克斯	穆瑟混蛋	斯坎克
按摩師	獸性	網路搞砸了	fux0r	n1gga	坡
大師貝茨	雙向 + 通道	網路混蛋	輪姦	n1gger	蕩婦
明格	比亞奇	網路混蛋	輪姦	納粹	蕩婦桶
混蛋	賓博斯	網路	輪姦	需要雞巴	蕩婦
N1 克	鳥鎖	d1ck	輪姦	黑鬼 3r	包皮垢
隨機數	婊子	咒	輪姦	尼格 4H	黑穗病
奧爾加蘇姆	婊子山雀	迪克	氣屁股	黑鬼	搶
帕基		雞巴洞	蓋洛德	尼加	婊子的兒子
帕基		迪克害羞	同性戀	黑鬼	斯派克
帕基	婊子	迪克黑德	山羊	尼加茲	勇氣
帕基	比欽	假陽具	神	黑鬼	t1tt1e5
帕基	婊子	假陽具	該死的	黑鬼	t1tties
帕基	流血的	丁克	神壩	諾布	三通
皮努斯	打擊我	丁克斯	該死的	諾布·喬基	蒂斯
皮努斯	吹泥	迪爾薩	該死的	諾布黑德	睾丸

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

皮努斯	吹簫	骯髒的桑切斯	該死的	諾比約基	睾丸
佩努斯	口交	德克	火腿翻蓋	諾布約基	山雀
筆 1s	藍色華夫餅	狗混蛋	鐵杆性愛	麻木	山雀萬克
陰莖呼吸	布魯普金	狗狗風格	地獄	堅果醬	奶
佩努斯	博伊奧拉斯	狗狗風格	呵呵	堅果袋	山雀
佩努烏斯	博洛克	狗狗	嘩啦啦	天哪	
普克爾	博洛克	狗狗	霍爾	性高潮	5
普克	博納	驢肋骨	霍爾	性高潮	混蛋
波拉克	胸部	哆哆嗦►►	人	性高潮	奶子
波拉克	胸部	杜切	同性戀	性高潮	
噗	胸部	堤壩	霍爾	P0RN	蒂蒂萬克
普納尼	嘟嘟嘟	吃雞巴	最角質	押	蒂特萬克
PR1C	BTH1	吃頭髮派	角質	啄木鳥	投擲者
PR1ck	xxx	痺	熱性	陰莖	圖爾德
PR1K	白癡	射精	如何殺人	陰莖混蛋	TW4 噸
膿包	m0ron	射精	如何默德普	電話性愛	嘰嘰►►
普克	$hit	射精	傑克夫	噗嗤	特瓦特海德

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

普克爾	4R5E	射精	插孔關閉	普克	特瓦蒂
酷兒	嘟嘟嘟	射精	日本	噗嗤	嘰嘰喳⍰⍰
奎爾茲	嘭嘭嘭嘭	埃賈庫拉特	急拉	噗嗤	嘰嘰喳⍰⍰
Qweers	奶	色情的	混蛋	噗嗤	v14gra
Qweerz	布塞塔	F u c k	吉斯姆	普金	v1gra
雷克圖姆	畏	F u c k e r	吉茲	普克斯	陰道
斯坎克	流浪漢	f_u_c_k	吉茲姆	普克	偉哥
艷	兔子混蛋	f4nny	吉茲	小豬混蛋	陰戶
SH1 三	破壞負載	面部護理	考克	皮皮斯	W00SE
SH1TS	豐滿	法格	的耶穌	小便	王
SH1tter	觸	噗⍰⍰	紐	生氣了	萬克
SH1tz	屁股他媽的	法吉特	旋鈕端	小便	汪克
害羞	屁股孔	法戈特	諾珠	撒尿	徘徊
希茨	屁股	法格斯	諾貝德	小便	嗖嗖⍰⍰
害羞	對接插頭	法戈特	旋鈕	皮斯皮瓣	妓女
希特	c0ck	法戈特	旋鈕頭	皮辛	威利斯
斯坎基	C0 吸盤	法格斯	諾布約基	撒尿	威利

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

斯坎克斯	地毯蒙徹	范妮	旋鈕鍵	皮索夫	唰►►
斯坎基	地毯蒙徹	扇形襟翼	科克	便便	xrated
放蕩	咯咯咯	范尼混蛋	孔杜姆	色情片	T!T
斯盧茨	欽克	法尼	孔杜姆斯	色情片	btch
嘰嘰喳►►	喬德	胖子	庫姆	色情	T T
VA1 吉娜	喬塔包	FCUK	庫默爾	色情片	殺

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

管理封鎖清單

程序

步驟 1

在 Management Portal 導航欄中，選擇 「**新建數位通道** 」以啟動預設控制台。

步驟 2

切換到 **客戶服務主控台**。

步驟 3

選擇 「**設置** > **管理** > **阻止清單**」。

“預設阻止清單 **”** 部分顯示預設阻止的單詞。 您無法刪除這些單詞，但可以啟動和停用它們。

步驟 4

若要停用單字：

a. 從「作用中」清單中選擇字詞。

   您可以選擇使用搜尋欄位過濾清單。

   附註

   您可以使用 SHIFT 鍵選擇多個被阻止的單詞並一次停用它們。

b. 單擊向 **右箭頭** 圖示可將被阻止的單詞移動到「非活動」清單。

c. 單擊 「**確定** 」將單詞從「非活動」清單移動到「活動」清單。

步驟 5

要啟動字詞：

a. 從「非活動」清單中選擇字詞。

   您可以選擇使用搜尋欄位過濾清單。

b. **按兩下向左箭頭** 圖示可將被阻止的單詞移動到「活動」清單。

c. 單擊 「**確定** 」將單詞從「非活動」清單移動到「活動」清單。

步驟 6

在“自定義阻止清單 ”部分中，將您自己的單詞清單添加到阻止清單中。

a. 在“ **添加單詞** ”按鈕旁邊的“ **將單詞輸入到阻止清單** ”字段中輸入阻止的單詞。

b. 按兩下 **添加單詞**。

   文字方塊中會顯示該字詞。 同樣地，您可以設定任意數目的字數。

© 2025 思科和/或其附屬機構。 保留所有權利。

步驟 7

在升級部分中，您可以啟用升級。

a. **選中升級** 複選框。
b. 請在文字方塊中輸入逗號分隔的電子郵件 ID。 如果出站郵件中出現阻止的單詞，則會通知所有已配置的電子郵件 ID。
c. **選取允許代理取消遮罩傳入郵件** 中顯示的封鎖字詞複選框，以便為代理提供取消遮罩入站郵件中封鎖的字詞的存取權限。

步驟 8

按一下「儲存變更」。

附註

必須按一下 **螢幕右下角的「儲存變更**」，才能套用在封鎖清單畫面上執行的任何動作。

如需更多資訊，請前往
請瀏覽 cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 思科和/或其附屬機構。 All rights reserved. Cisco 及 Cisco 徽標是 Cisco 和/或其附屬公司在美國和其他國家/地區的商標或註冊商標。 若要檢視 Cisco 商標清單，請移此 URL：https://www.cisco.com/go/trademarks 文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者。 「合作夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。 (1110R)