WebexEngageAdminandSetupGuidefor

WebexContact Center

日期：2025 年 8 月 19 日

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 All rights reserved.

webex by CISCO

Cisco 機密

目錄

1 關於新的數位通道 4

2 新的數位通道主控台 4

2.1 管理主控台 4

2.1.1 主控台 5

2.1.2 設定 11

2.1.3 使用者 11

2.1.4 資產 13

2.1.5 範本 22

2.1.6 主動聊天 38

2.2 客戶服務主控台 41

2.2.1 主控台 41

2.2.2 封鎖清單字詞 43

Cisco 機密

1 關於新的數位通道

Webex Contact Center 支援新的數字管道 - SMS、Facebook Messenger、Livechat、電子郵件、Apple Messages for Business (AMB) 和 WhatsApp - 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生命週期事件期間按需調用它們的入口點 會話。
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 配置。
使用者	顯示啟用全通路存取或許可為 從 Control Hub 同步的高級代理。
資產	啟用管道資產和回應範本 (範本回應) 的配置。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 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。

2.1.1.1.1 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。的 經理	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，這些角色不屬於

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

欄名稱	說明
	今天適用於 Webex Contact Center。

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 這與使用者登錄 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 上的狀態，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 POST 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。

新增事件程序

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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

步驟 4

輸入事件的名稱。 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
- PUT
- POST
- 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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：

- 允許代理手動輸入值：此選項允許代理在調用外部 URL 以 POST 資料之前手動輸入值。
- 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 以 POST 資料之前選擇預配置的值。 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)。
- 聊天關閉：聊天關閉時觸發規則。 選擇一個選項以觸發規則

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

手動、按 API 或按系統。 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 POST 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，以手動觸發規則或按 API 或按系統。 需要選擇“按 API”，此規則才能在租戶上生效。
- 消息發送：發送消息時觸發規則。 步驟 6

選擇下列其中一個方法：

- 得
- PUT
- POST
- 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. 按兩下添加。 步驟 11

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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

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，請在“配置規則”頁面右上角的“開/關 JavaScript 規則”切換開關上的 TURN。

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

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

按兩下事件或規則的「操作」列中的刪除圖示。 螢幕上會出現一

條確認訊息。

步驟

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，還可以配置附件的允許數量，附件大小和檔案格式。
在代理回覆中開啟聊天記錄	在「在電子郵件管道上的代理回復中啟用聊天記錄」開關上的 TURN 以允許代理在其回復中發送聊天記錄（不適用於 Webex 聯絡中心）
帳戶休眠	如果使用者不參加任何數位通道聯絡活動，則會將其標記為休眠連續 30 天。

2.1.3 使用者

Webex Engage 使用者在 Control Hub 中進行管理。 在 Control Hub 中新增或移除的使用者會自動同步並顯示在「使用者」清單中。 有關如何在 Control Hub 中建立使用者的更多資訊，請參閱 管理 Contact Center 使用者。

成功登錄 Webex Engage 後，您可以導航到左側窗格中的“使用者”以查看使用者清單。 “使用者”部分顯示對應至高級版或標準版客服授權的使用者唯讀檢視。

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。
- 如果 Webex Engage 使用者清單中缺少任何指派了座席授權的使用者，請在 Control Hub 中手動重新同步使用者或聯絡 Cisco 支援尋求說明。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

- 如果在 Control Hub 中刪除使用者，他們在 Webex Engage 中將變為非活動狀態。 重新新增它們

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

同一封電子郵件不會重新啟動它們。 這是已知問題。 請聯繫 Cisco 支援以重新啟動這些使用者。

- 不活躍的使用者無法登錄 Webex Engage 管理 UI 或處理 Agent Desktop 中的數字聯繫人。

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。 在 Webex Connect 應用程式中向 Webex Contact Center 註冊的頻道資產顯示在此處。 如果您在資產頁面中沒有看到您的資產，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，並確保其狀態 *為已註冊 <時間戳記>*。

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。

當您點擊左側功能表上的渠道資產圖示時，您會看到在 Webex Contact Center 中註冊的當前渠道資產清單。每個 Tab 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>)

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

資產詳細資訊	資產的公司位址，例如 SMS 號碼，WhatsApp 號碼，即時聊天應用程式 ID、企業電子郵件 ID、Apple Messages for Business ID 和 Facebook 頁面連結

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

欄	說明
資產名稱	Webex Connect 應用程式上設定的資產名稱
ID	Webex Contact Center 為資產生成的內部 ID
已新增	使用 Webex Contact Center 註冊資產時的時間戳
優先順序	適用於頻道素材資源的預設優先順序（目前不適用於 Webex 聯絡中心）
動作	編輯

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

即時聊天頻道資產必須在 Webex Connect 應用程式中創建。 流程

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

點擊即時聊天 Tab。
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 Tab：

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. TURN 打開或關閉“允許客戶從 Livechat 小部件請求聊天記錄”切換為

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

允許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. TURN 在“清除最終使用者小組件的線程”切換開關上，可在客戶按兩下“結束聊天”、導航到其他網站或關閉瀏覽器時清除對話。

e. 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 Contact Center 租戶。

f. 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。

g. 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。

h. 按一下「儲存變更」。

步驟 6

設定網站 Tab：

a. 按兩下添加網站。

「網站設定」頁面會隨即顯示。

b. 在常規 Tab 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 通知和聊天記錄以配置的語言顯示在 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。字元數上限 按鈕文字欄位中允許的為 30。
問候語留言	輸入客戶將在末尾查看的個人化問候消息 客戶小部件。 此欄位的最大字元限制為 500。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

PCI 合規性	輸入當訊息不是 PCI 時客戶檢視的訊息

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

欄位名稱	說明
橫幅資訊	嬰。
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。

TURN 在「顯示大致等候時間」切換開關上，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「設置聊天公告」部分中，TURN 在「允許記錄聊天公告」開關上，以在小組件上配置個人化公告。

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。 主題將以主題中提到的已配置語言呈現 欄位下電子郵件成績單部分。 此欄位的最大字元限制為 100。
頁尾	您可以通過以下方式以您希望在電子郵件文稿中呈現的語言設定頁腳 在「電子郵件腳本」下的「頁腳」欄位中輸入所需的頁腳文本。 此欄位的最大字元限制為 1000。

注意：在電子郵件腳本中，系統僅顯示代理的名字。

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 Tab 中，配置以下欄位。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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。
小工具 按鈕類型	選擇出現在您網站上的聊天小部件按鈕設計。
徽標	上傳包含您的徽標的圖形檔。
訊息撰寫器	在 Livechat 訊息編輯器上進行以下設定： 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，則可以在此切換開關上 TURN 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：您可以在此切換開關上 TURN，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：您可以在此切換開關上 TURN 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：您可以在此切換開關上 TURN 以允許客戶在小部件上的對話期間發送附件。 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。 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。

h. 按一下「儲存變更」。

i. 在小部件可見性 Tab 中，定義小部件在網站上的可見性。

- 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。
- TURN 在網站上強制 TURN 關閉切換以強制 TURN 關閉 Livechat 小部件。 設定

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

以下設定：

- 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。
- TURN 為新客戶隱藏小部件，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 TURN 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 Tab 中，您可以禁止客戶在即時聊天小組件上聯繫代理。 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. 在被禁止的客戶螢幕上按兩下添加 IP。

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。

c. 按兩下提交。

螢幕上會出現一條成功訊息，系統會列出禁止的 IP 詳細資訊

客戶的螢幕。

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」。

要刪除被禁止的客戶 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 Tab：

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

即時聊天 Cookie 同意

a. TURN 在從客戶那裡獲得同意切換以在 Livechat 小部件上獲取客戶的手動同意。

b. 按兩下複製以複製小組件文稿。

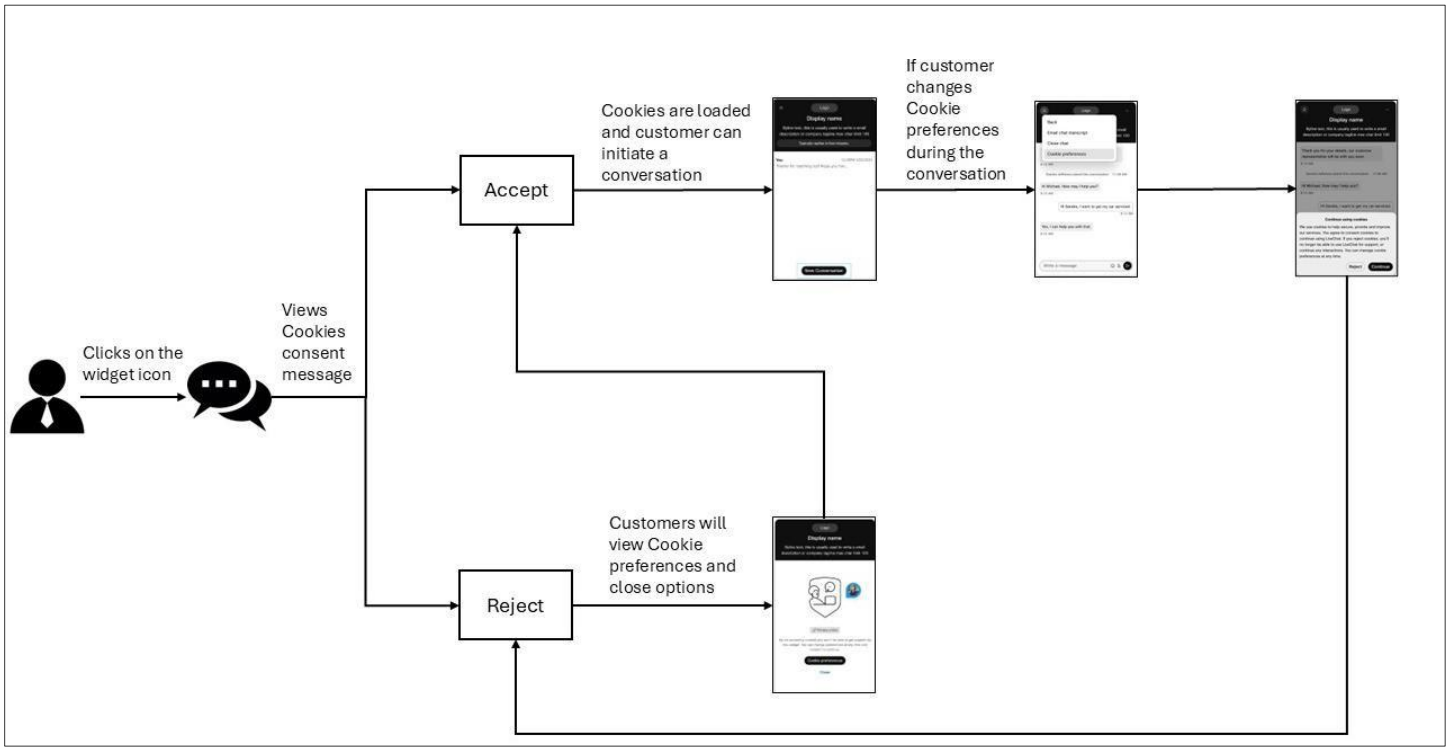
c. 將腳本粘貼到 HTML DOM 中的 </body> 標記上方。 便條：

- 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 Cisco 和/或其附屬公司。 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。

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

流程

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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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

按兩下上傳範本。 步驟 4

單擊「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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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：注意

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、Livechat、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

- 檔案大小不得超過 5 MB，每張紙最多可有 1000 個範本。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。
- “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

在上載之前，請刪除 .CSV 檔中的幫助說明。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

步驟 8

儲存檔案。

步驟 9

按一下上傳檔案。 僅以 .CSV 格式上載檔。 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。

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)

2.1.5.4.1 建立通用範本

您可以為所有渠道創建一個通用範本。 流程

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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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 (如果啟用了 SMS 作為頻道，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。

附註

- 範本文字欄位最多支援 320 個字元。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。
- 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 @@ 圖示或在範本文字欄位中鍵入 @@ 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

2.1.5.4.2 建立 SMS 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

單擊 SMS 以創建 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 作為頻道，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。

附註

- 範本文字欄位最多支援 800 個字元。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。
- 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 @@ 圖示或在範本文字欄位中鍵入 @@ 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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。

2.1.5.4.3 建立電子郵件範本

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

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。 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

圖示	說明
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欄位。 即使在鎖定的範本中，自訂欄位也是可編輯的欄位。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。
- 系統參數：單擊 @@ 圖示或在範本文字欄位中鍵入 @@ 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。

2.1.5.4.4 建立即時聊天範本

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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。
- 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 @@ 圖示或在範本文字欄位中鍵入 @@ 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。

2.1.5.4.5 建立 Facebook Messenger 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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 @@ 圖示或在範本文字欄位中鍵入 @@ 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。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。

步驟 7

選擇「操作範本」作為範本類型，以創建按鈕範本。 附註

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。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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。

2.1.5.4.6 建立一個 WhatsApp 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

附註

- 範本文字欄位最多支援 4096 個字元。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。
- 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 @@ 圖示或在範本文字欄位中鍵入 @@ 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。

2.1.5.4.7 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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 管道創建文字、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。 附註

- 範本文字欄位最多支援 10000 個字元。
- 範本/快速回復中添加的任何額外行間距可能會被修剪。
- 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 @@ 圖示或在範本文字欄位中鍵入 @@ 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 9

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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

- 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。 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

- 按下添加部分以保存清單。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

- 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。 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。 附註

在新增選項欄位中，您可以設定最少兩個到最多五個選項。 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。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

步驟 18

按下保存更改以保存範本。

2.1.6 主動聊天

在 Webex Contact Center 中，主動聊天使企業能夠使用預定義的規則和觸發器發起與客戶的對話，從而增強參與度並更快地解決問題。 商家可以根據用戶行為 (例如頁面訪問量或花費的時間) 發送自動消息，這些消息是通過 Webex Engage 管理控制台配置的。 管理員可以在一個帳戶下為不同的資產和網站設置多個規則，自定義消息以與上班時間保持一致。 該系統跟蹤性能分析，包括匹配率、發送、打開和回復，確保及時有效的客戶互動。 此功能可幫助企業通過由其網站上的用戶活動觸發的基於規則的定製消息傳遞來提高參與度。

2.1.6.1 建立主動訊息

步驟 1

登入 Control Hub。 步驟

2

在左窗格中，移至 Contact Center。 步

驟 3

在“快速連結”部分中，轉到“Webex 參與>管理主動聊天”。 「主動訊息」螢幕會

隨即出現。

步驟 4

點擊添加消息。

「主動訊息」螢幕會隨即出現。 此螢幕包含下列部分：發病

- 建構您的訊息
- 合格觸發器
- 發佈訊息

步驟 5

輸入訊息的名稱。 步驟 6

從資產名稱下拉清單中選擇資產。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

步驟 7

選擇資產。 這將自動填充「網站」下拉清單。

注意：儘管最終客戶在瀏覽企業網站時可能會多次匹配觸發條件，但主動聊天邀請只會發送一次。 已在上下文中為最終客戶調用的規則將本地保存在其瀏覽器的存儲中。 如果最終客戶擦除其瀏覽器存儲，則下次匹配觸發條件時將再次調用該規則。 步驟 8

在「開始」部分中，配置以下參數以定義如何觸發自動消息，例如「訪問者屬性規則」或「本機網站事件」選項。

- 選擇訪客屬性規則以定義觸發自動消息的規則。 若訪客 (在業務頁面上) 滿足「訪客屬性規則」欄位中設置的條件，則會觸發上下文主動消息。
  - 使用一個或多個 IF 或 OR 條件定義規則。
  - 按一下「儲存變更」。
- 選擇原生網站事件以定義 HTML 事件 (即點擊時、更改時和懸停時)，以根據商家頁面上的訪問者操作觸發主動消息。 您還可以傳遞支付負載並定義規則以觸發主動消息。
  - 從相應的下拉清單中選擇觸發事件的方式，例如按兩下時、更改時或懸停時。
  - 配置要跟蹤的 DOM 元素。 您可以使用相應下拉清單中的 ID 或類 (名稱) 來定位這些 DOM 實體，並輸入相應的值。
  - 要選擇性地從 DOM 傳遞上下文支付負載，您可以在是否要傳遞有效負載上 TURN？切換。 輸入金鑰名稱和值。 這些值需要指向沒有任何前綴的 DOM 元素的 ID。

    注意：如果小部件找到具有相同 ID 的元素，它會從 DOM 中選取與主動聊天規則配置中配置的 DOM 元素 ID 匹配的第一個元素。
  - 您還可以額外篩選這些有效負載值，並僅在某些情況下應用觸發器條件匹配 (例如，IF customer_plan 等於「黃金」)
  - 輸入一個或多個 IF 或 OR 條件
  - 按一下「儲存變更」。

步驟 9

在構造消息中，配置以下參數：

- 輸入寄件者名稱 (郵件的標題)。
- 從「小組」下拉式清單中選擇一個小組。

  您可以將此規則對應至聯絡中心佇列 (從「Control Hub」>「Contact Center」>「佇列」上的聊天佇列清單中擷取)。 一旦最終客戶回應此主動聊天

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

邀請，此佇列的上下文將傳遞到 Webex Connect 流。 有關詳細資訊，請參閱 為主動聊天配置流。

- 在「消息」欄位中撰寫消息，然後選擇以下選項之一：
  - 徽章通知–此通知顯示為靜音通知。 客戶必須按下通知才能查看消息。
  - 消息的一部分–此通知僅顯示消息的一部分。 客戶必須按下省略號才能查看完整的消息。
  - 消息的完整預覽–此通知顯示完整的消息。
  - 中心頁面 POST–此通知在頁面中心顯示消息。 通常，這將用於向客戶提供強制性資訊。
- 按一下「儲存訊息」。

步驟 10

在「合格觸發器」區段中，您可以選擇使用「上班時間」來限定主動聊天規則。 如果啟用，則僅當所選工作時間處於工作班次時，才會觸發規則。

- 從下拉式清單中選擇所需的營業時間。 有關詳細資訊，請參閱 上班時間 。
- 按一下「儲存變更」。

步驟 11

在“發佈”部分中，按兩下“保存併發佈更改”。 螢幕上會顯示成功訊息。

此主動訊息將為「即時」並列在主動訊息畫面上。

2.1.6.2 取消發佈主動訊息

若企業因這些邀請而遇到意外的聊天量，您可以通過取消發佈規則來停用相應的主動聊天邀請。 對情況進行排序后，用戶端管理員可以重新發佈規則。 要取消發佈主動消息，請執行以下操作：

- 導覽至「主動訊息傳遞」螢幕。
- 按兩下特定主動消息的「操作」列中的「編輯」。
- 轉到發佈部分，然後按兩下取消發佈更改。

螢幕上會出現一條確認訊息。 主動消息狀態將從即時更改為草稿，並在主動消息螢幕上列出。

主動消息將可供編輯，並且可以將其發佈為新消息。

下一步操作：

POST 配置上述內容，您需要在 Webex Connect 上配置流以處理對

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

特別是主動聊天。 有關詳細資訊，請參閱 為主動聊天配置流。

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。 儀錶板有助於識別任何

在佇列中等待的客戶。

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 Tab 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」和「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 Contact Center 不支援“保留”狀態。

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

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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。 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

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)。

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

欄位	說明
	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) 同上）	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 移動版 號碼	客戶註冊的手機號碼。
Apple 留言 商務 (AMB)	與此 Apple ID 相關聯的號碼或電子郵件 ID。
標籤	不適用於 Webex Contact Center
優先順序	不適用於 Webex Contact Center
代理 ID	客服 ID 設定為 CI 使用者 ID。 目前不使用。
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。
- 如果代理鍵入的訊息包含任何封鎖的字詞，系統會顯示

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

警告，並且在該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
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 碼尻平 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

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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
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	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

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

webex by cisco

Cisco 機密

福卡	混蛋	蹙 垃圾箱	混蛋	飛蛾	毛茸茸的
福金	混蛋混蛋	蹙怪胎	混蛋	飛蛾	沙金
同性戀男孩	阿斯富卡	蹙消耗者	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	蹙		混蛋媽媽	狗屎混蛋
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

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

坤	私生子		福克	馬夫泡芙	狗屎
昆茨	野獸	尻打	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
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
母 - 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

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

webex by cisco

Cisco 機密

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
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 Cisco 和/或其附屬公司。 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	叟	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
斯坎克斯	地毯 芒徹	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

© 2025 Cisco 和/或其附屬公司。 保留所有權利。

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 Cisco 和/或其附屬公司。 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 Cisco 和/或其附屬公司。 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 Cisco 和/或其附屬公司。 All rights reserved. Cisco 和 Cisco 標誌為 Cisco 及/或其附屬機構在美國和其他國家/地區的商標或註

webex by cisco

Cisco 機密

冊商標。 若要查看 Cisco 商標列表，請移至以下 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。 「夥伴」一詞不表示 Cisco 與其他任何公司之間具有合作關係。 (1110R)