



Cisco Webex Contact Center Agent Desktop 用户手册

首次发布日期: 2020 年 12 月 2 日

上次修改日期: 2022 年 7 月 28 日

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

The documentation set for this product strives to use bias-free language. For purposes of this documentation set, bias-free is defined as language that does not imply discrimination based on age, disability, gender, racial identity, ethnic identity, sexual orientation, socioeconomic status, and intersectionality. Exceptions may be present in the documentation due to language that is hardcoded in the user interfaces of the product software, language used based on standards documentation, or language that is used by a referenced third-party product.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2020 - 2022 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。



目录

序言：

| | |
|------------|-----------|
| 前言 | ix |
| 更改历史记录 | ix |
| 关于本指南 | xvi |
| 受众 | xvi |
| 相关文档 | xvi |
| 通信、服务和其他信息 | xvi |
| 文档反馈 | xvii |
| 约定 | xvii |

第 1 章

| | |
|--------------------------------------|----------|
| 简介 | 1 |
| 座席桌面 概述 | 1 |
| Agent Desktop 要求 | 2 |
| 系统要求 | 2 |
| 浏览器要求 | 2 |
| Virtual Desktop Infrastructure (VDI) | 3 |
| 电话要求 | 4 |
| 座席设备 | 4 |
| 本地化 | 5 |
| Agent Desktop 界面 | 5 |
| 水平排列的标题 | 7 |
| 导航栏 | 8 |
| 任务列表 | 9 |
| 弹出框 | 11 |
| 座席交互历史记录 | 13 |

| | |
|----------------|----|
| 交互控制 | 14 |
| 工作空间 | 15 |
| 辅助信息 窗格 | 15 |
| 新的数字信道通用功能 | 16 |
| 文本附件 | 16 |
| 电子邮件附件 | 17 |
| 模板 | 18 |
| 丰富格式 | 18 |
| 丰富编辑器模式 | 19 |
| 触发工作流程 | 20 |
| 通知 | 20 |
| 键盘快捷键 | 21 |
| 传送回执 | 21 |
| 状态和已连接计时器 | 21 |
| 通知 | 24 |
| Toaster 通知—浏览器 | 24 |
| Chrome 的浏览器设置 | 24 |
| 桌面通知 | 25 |
| 座席状态 | 27 |
| 座席可用性状态 | 27 |
| 语音呼叫状态 | 30 |
| 电子邮件和聊天状态 | 31 |
| 辅助功能 | 31 |
| 屏幕读取器支持 | 35 |
| 访问键盘快捷键 | 36 |
| 座席键盘快捷键 | 37 |

| | | |
|-------|------------|----|
| 第 2 章 | 使用 座席桌面 | 41 |
| | 登录到 座席桌面 | 41 |
| | 响应速度 | 43 |
| | 安装 桌面 应用程序 | 44 |

| | |
|------------------------|----|
| 更改可用性状态 | 45 |
| 响应不活动超时 | 46 |
| 应用话后处理原因 | 46 |
| 删除终止的交互 | 47 |
| 解决 Desktop 问题 | 48 |
| 屏幕提示 | 48 |
| 访问屏幕提示 | 49 |
| 用户配置文件 | 50 |
| 更改您的团队 | 51 |
| 查看 信道容量 | 51 |
| 启用或禁用通知设置 | 52 |
| 访问通知中心 | 53 |
| 下载错误报告 | 53 |
| Webex 应用 | 54 |
| 访问Webex 应用 | 56 |
| 添加 WhatsApp 对话中的 Emoji | 58 |
| 从桌面注销 | 59 |

第 3 章

| | |
|-----------------|-----------|
| 管理语音呼叫 | 61 |
| 应答呼叫 | 61 |
| 回叫 | 62 |
| 与呼叫关联的数据变量 | 63 |
| 编辑与呼叫关联的数据变量 | 63 |
| 保留和继续应答呼叫 | 64 |
| 录制语音呼叫 | 64 |
| 转接呼叫 | 65 |
| 发起咨询呼叫 | 67 |
| 发起会议呼叫 | 70 |
| 发出外拨呼叫 | 71 |
| 从座席交互历史记录发出外拨呼叫 | 73 |
| 发出出站预拨活动呼叫 | 74 |

结束呼叫 75

第 4 章

管理新的数字联系 77

管理 Facebook Messenger 对话 77

关于 Facebook Messenger 小组件 77

响应 Facebook Messenger 对话 78

转接 Facebook Messenger 对话 79

开始 Facebook Messenger 对话会议 80

结束 Facebook Messenger 对话 80

管理 SMS 对话 81

关于 SMS 小组件 81

响应 SMS 对话 82

转接 SMS 对话 82

开始 SMS 对话会议 83

结束 SMS 对话 84

管理 WebChat 对话 84

关于 WebChat 小组件 84

响应 WebChat 对话 85

转接 WebChat 对话 86

开始 WebChat 会议 87

结束 WebChat 对话 87

管理电子邮件上的对话 88

关于电子邮件小组件 88

响应 电子邮件 对话 89

发送回复 89

转接电子邮件对话 91

管理 WhatsApp 对话 91

关于 WhatsApp 小组件 91

响应 WhatsApp 对话 92

转接 WhatsApp 对话 93

开始 WhatsApp 对话会议 93

结束 WhatsApp 对话 94

第 5 章

管理聊天和电子邮件（已弃用） 97

管理聊天 97

响应聊天 97

预定义聊天回复 99

转接聊天 99

开始聊天会议 100

结束聊天 101

管理电子邮件 101

响应电子邮件 102

预定义电子邮件模板 103

发送快速回复 103

发送标准回复 104

转接电子邮件 106

第 6 章

管理小组件 107

Cisco Webex 体验管理 108

IVR 脚本 109

编辑桌面布局 109

拖放小组件 110

调整小组件的大小 110

重置 Desktop 布局 111

重置整个桌面布局 112

第 7 章

座席绩效统计 报告 113

访问座席绩效统计 113

摘要报告 114

座席统计信息—历史 116

座席统计信息—实时 118

座席统计信息（按状态）—历史 119

座席统计信息（按状态）—实时 120

团队统计信息—历史 121

团队统计信息—实时 121

队列统计信息—历史 122

队列统计信息—实时报告 122

座席外拨统计信息—历史 123

座席外拨统计信息—实时 123

第 8 章

网络要求 125

带宽 125



前言

- [更改历史记录](#)，第 ix 页
- [关于本指南](#)，第 xvi 页
- [受众](#)，第 xvi 页
- [相关文档](#)，第 xvi 页
- [通信、服务和其他信息](#)，第 xvi 页
- [文档反馈](#)，第 xvii 页
- [约定](#)，第 xvii 页

更改历史记录

下表列出了对本指南所作的更改。最近的更改显示在顶部。

| 更改 | 请参阅 | 日期 |
|-----------------------------|---|------------|
| 更新了备注。 | #unique_4 unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb ，第 43 页 | 2022 年 9 月 |
| 更新了备注。在主题结尾处添加了第三个要点。 | 屏幕提示 ，第 48 页 | 2022 年 9 月 |
| 删除了关于不显示入口点的信息。 | 转接呼叫 ，第 65 页 | 2022 年 9 月 |
| 添加了关于向映射到入口点的拨号号码发起咨询呼叫的信息。 | 发起咨询呼叫 ，第 67 页 | 2022 年 8 月 |
| 添加了有关通过拨号号码将呼叫转接到入口点的信息。 | 转接呼叫 ，第 65 页 | 2022 年 8 月 |

| 更改 | 请参阅 | 日期 |
|-------------------------------|--|------------|
| 添加了有关语音呼叫弹出框和交互控制窗格中所显示变量的信息。 | 弹出框，第 11 页 交互控制，第 14 页 应答呼叫，第 61 页 与呼叫关联的数据变量，第 63 页 发起咨询呼叫，第 67 页 | 2022 年 8 月 |
| 添加了有关长时间非活动超时的信息。 | 响应不活动超时，第 46 页 | 2022 年 7 月 |
| 添加了有关分配给您的小组的桌面布局的信息。 | 登录到 座席桌面，第 41 页 | 2022 年 7 月 |
| 在任务页面上添加了有关背景插图的信息。 | 登录到 座席桌面，第 41 页 | 2022 年 7 月 |
| 添加了有关“忙线中”标签的信息。 | 忙线中，第 29 页 状态和已连接计时器，第 21 页 | 2022 年 7 月 |
| 添加了关于“反馈”功能的信息。 | 导航栏，第 8 页 | 2022 年 7 月 |
| 增加了有关 Windows 11 支持的信息。 | 系统要求，第 2 页 浏览器要求，第 2 页 Chrome 的浏览器设置，第 24 页 安装桌面应用程序，第 44 页 | 2022 年 7 月 |
| 添加了有关 WhatsApp 通道的信息。 | 管理 WhatsApp 对话，第 91 页 添加 WhatsApp 对话中的 Emoji，第 58 页 | 2022 年 7 月 |
| 添加了有关 Web 回呼（回叫）详细信息的信息。 | 回叫，第 62 页 | 2022 年 6 月 |

| 更改 | 请参阅 | 日期 |
|-----------------------------|--|------------|
| 添加了有关用于传入请求的连接弹出框的信息。 | 弹出框 ，第 11 页 应答呼叫 ，第 61 页 回叫 ，第 62 页 发出外拨呼叫 ，第 71 页 响应Facebook Messenger对话 ，第 78 页 响应Facebook Messenger对话 ，第 78 页 响应 WebChat 对话 ，第 85 页 响应 电子邮件 对话 ，第 89 页 响应 SMS 对话 ，第 82 页 响应 WhatsApp 对话 ，第 92 页 响应聊天 ，第 97 页 响应电子邮件 ，第 102 页 | |
| 新增 座席桌面 用户指南本地化支持（12 种新语言）。 | 本地化 ，第 5 页 | 2022 年 6 月 |
| 添加外拨呼叫失败时错误消息的相关信息。 | 发出外拨呼叫 ，第 71 页 | 2022 年 5 月 |
| 添加了关于安全变量的信息。 | 与呼叫关联的数据变量 ，第 63 页 编辑与呼叫关联的数据变量 ，第 63 页 | |
| 已删除登陆页面上的背景插图。 | 登录到 座席桌面 ，第 41 页 | 2022 年 4 月 |
| 添加了关于对辅助信息窗格中的选项卡重新排序的信息。 | 辅助信息 窗格 ，第 15 页 | 2022 年 4 月 |
| 新增了有关 RONA 详细信息的信息。 | 座席可用性状态 ，第 27 页 | 2022 年 4 月 |
| 添加了有关不响应客户交互的信息。 | 删除终止的交互 ，第 47 页 | 2022 年 4 月 |
| 增加了有关记住配置文件设置更新的信息。 | 更改您的团队 ，第 51 页 | |
| 添加了有关标题消息的信息。 | 登录到 座席桌面 ，第 41 页 | |
| 新增了有关使用国家/地区代码登录的信息。 | 登录到 座席桌面 ，第 41 页 | |
| | 带宽 ，第 125 页 | |
| 添加了关于“备注”功能的信息。 | 辅助功能 ，第 31 页 屏幕读取器支持 ，第 35 页 | |

| 更改 | 请参阅 | 日期 |
|-------------------------------------|--|-------------|
| 新增了联系人中心中并发呼叫最大限制的相关信息，以及显示的原因代码。 | 发出外拨呼叫，第 71 页 发出出站预拨活动呼叫，第 74 页 回叫，第 62 页 | 2022 年 2 月 |
| 删除了回叫请求的联系人名片中的“取消”按钮。 | 回叫，第 62 页 | |
| 更新了关于 E.164 号码格式和国际拨号代码细节的信息。 | 登录到 座席桌面，第 41 页 转接呼叫，第 65 页 发起咨询呼叫，第 67 页 发出外拨呼叫，第 71 页 | 2022 年 1 月 |
| 添加了关于 CAD 变量值的最大字符数的信息。 | 编辑与呼叫关联的数据变量，第 63 页 | 2022 年 1 月 |
| 添加了关于在座席绩效统计信息 (APS) 报告中保留筛选器细节的信息。 | 摘要报告，第 114 页 座席统计信息—历史，第 116 页 座席统计信息（按状态）—历史，第 119 页 | 2021 年 12 月 |
| 更新了呼叫的拨号号码中支持的特殊字符列表。 | 转接呼叫，第 65 页 发起咨询呼叫，第 67 页 发出外拨呼叫，第 71 页 | 2021 年 12 月 |
| 更新了传入呼叫弹出框标签。 | 任务列表，第 9 页 应答呼叫，第 61 页 回叫，第 62 页 发出外拨呼叫，第 71 页 发出出站预拨活动呼叫，第 74 页 | 2021 年 12 月 |
| 更新了“联系历史记录”选项卡中的最大记录详细信息。 | 辅助信息 窗格，第 15 页 | 2021 年 11 月 |
| 从座席交互历史记录发出外拨呼叫。 | 座席交互历史记录，第 13 页 从座席交互历史记录发出外拨呼叫，第 73 页 | 2021 年 10 月 |
| 添加了针对两种新语言—英语（英国）和葡萄牙语（葡萄牙）的本地化支持。 | 本地化，第 5 页 | 2021 年 10 月 |

| 更改 | 请参阅 | 日期 |
|--|--|------------|
| 更新了默认的 DN 详细信息。 | 登录到 座席桌面 ，第 41 页 | 2021 年 9 月 |
| 添加了 Webex 应用 详细信息。 | Webex 应用 ，第 54 页 座席设备 ，第 4 页 桌面通知 ，第 25 页 辅助功能 ，第 31 页 座席键盘快捷键 ，第 37 页 | 2021 年 9 月 |
| 更新了永久选项卡详细信息。 | 管理小组件 ，第 107 页 座席绩效统计 报告 ，第 113 页 | 2021 年 9 月 |
| 更新了“摘要”页中的参数。 | 摘要报告 ，第 114 页 | 2021 年 9 月 |
| 添加了主页详细信息。 | Agent Desktop 界面 ，第 5 页 登录到 座席桌面 ，第 41 页 管理小组件 ，第 107 页 | |
| 新增了数字信道：Facebook Messenger、WebChat、电子邮件和 SMS | Agent Desktop 界面 ，第 5 页 新的数字信道通用功能 ，第 16 页 | 2021 年 7 月 |
| 更新了屏幕提示详细信息。 | 屏幕提示 ，第 48 页 | 2021 年 7 月 |
| 更新了 RONA 详细信息。 | 座席可用性状态 ，第 27 页 | 2021 年 6 月 |
| 更新了屏幕提示超链接详细信息。 | 水平排列的标题 ，第 7 页 桌面通知 ，第 25 页 访问屏幕提示 ，第 49 页 | 2021 年 6 月 |
| 更新了水平排列的标题上的工具提示详细信息。 | 水平排列的标题 ，第 7 页 响应速度 ，第 43 页 更改可用性状态 ，第 45 页 | 2021 年 6 月 |
| 添加了个人资料照片详细信息。 | 用户配置文件 ，第 50 页 | 2021 年 6 月 |
| 添加了关于媒体类型标识的信息。 | 查看 信道容量 ，第 51 页 | 2021 年 6 月 |
| 将查看文字说明链接更改为查看电子邮件消息链接。 | 辅助信息 窗格 ，第 15 页 辅助功能 ，第 31 页 响应电子邮件 ，第 102 页 | 2021 年 6 月 |

| 更改 | 请参阅 | 日期 |
|---------------------------------|---|------------|
| 添加了用户体验增强功能。 | 辅助信息 窗格 ，第 15 页 登录到 座席桌面 ，第 41 页 | 2021 年 6 月 |
| 添加了“键盘快捷键列表”对话框的最小宽度和高度详细信息。 | 访问键盘快捷键 ，第 36 页 | 2021 年 6 月 |
| 更新了拨号号码下拉列表详细信息。 | 转接呼叫 ，第 65 页 发起咨询呼叫 ，第 67 页 | 2021 年 6 月 |
| 更新了默认外拨 ANI 详细信息。 | 发出外拨呼叫 ，第 71 页 | 2021 年 6 月 |
| 删除了“管理社交消息对话”章节。 | — | 2021 年 5 月 |
| 添加了“接受所有任务”和“新建回复”详细信息。 | 任务列表 ，第 9 页 | 2021 年 4 月 |
| 更新了 RONA 时间详细信息。 | 座席可用性状态 ，第 27 页 | 2021 年 4 月 |
| 添加了搜索字段以筛选列表。 | 更改可用性状态 ，第 45 页 | 2021 年 4 月 |
| 更新了特殊字符详细信息。 | 登录到 座席桌面 ，第 41 页 转接呼叫 ，第 65 页 发起咨询呼叫 ，第 67 页 | 2021 年 4 月 |
| 将标签名称从“拨号号码”更改为“电话号码”。 | 用户配置文件 ，第 50 页 | 2021 年 3 月 |
| 更新了较小查看区域中的标题和徽标详细信息。 | 响应速度 ，第 43 页 | 2021 年 3 月 |
| 刷新了“转接请求”和“咨询请求”对话框中的列表选项。 | 转接呼叫 ，第 65 页 发起咨询呼叫 ，第 67 页 转接聊天 ，第 99 页 转接电子邮件 ，第 106 页 | 2021 年 3 月 |
| 更新了日期选取器详细信息。 | 编辑与呼叫关联的数据变量 ，第 63 页 | 2021 年 3 月 |
| 将出站图标名称更改为外拨图标。 更新了特殊字符详细信息。 | 发出外拨呼叫 ，第 71 页 | 2021 年 3 月 |
| 更新了 RONA 详细信息。 | 座席可用性状态 ，第 27 页 | 2021 年 1 月 |
| 添加了更改小组详细信息。 | 更改您的团队 ，第 51 页 | 2021 年 1 月 |

| 更改 | 请参阅 | 日期 |
|--|--|-------------|
| 更新了外拨 ANI 详细信息。 | 发出外拨呼叫，第 71 页 | 2021 年 1 月 |
| 本文档的初始版本 | | 2020 年 12 月 |
| 作为用户体验更新的一部分，Desktop 拥有全新的综合外观。 | | 2020 年 12 月 |
| 可以自定义 Desktop 上的标题和徽标。 | | 2020 年 12 月 |
| 浏览器支持包括 Edge Chromium。 | Agent Desktop 要求，第 2 页 | 2020 年 12 月 |
| 导航栏包含可自定义的图标。 | 导航栏，第 8 页 | 2020 年 12 月 |
| 任务列表窗格包括以下更新： <ul style="list-style-type: none"> 在将状态更改为“RONA”之前，请求将闪烁几秒钟。 显示未读聊天和社交聊天消息。 | 任务列表，第 9 页 | 2020 年 12 月 |
| 辅助信息窗格具有可自定义的小组件。 | 辅助信息窗格，第 15 页 | 2020 年 12 月 |
| 添加了座席状态计时器详细信息。 | 状态和已连接计时器，第 21 页 | 2020 年 12 月 |
| 添加了 toaster 和桌面通知详细信息。 | 通知，第 24 页 | 2020 年 12 月 |
| 用户配置文件图标将显示以下详细信息： <ul style="list-style-type: none"> 信道容量 通知设置 重置整个桌面布局 键盘快捷键 下载错误报告 | 用户配置文件，第 50 页 | 2020 年 12 月 |
| 针对屏幕提示的工作流程支持。 | 访问屏幕提示，第 49 页 | 2020 年 12 月 |

| 更改 | 请参阅 | 日期 |
|--------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| 添加了礼貌回叫详细信息。 | 回叫 ，第 62 页 | 2020 年 12 月 |
| 多个座席可以通过实时更新来编辑和保存 CAD 变量。 | 编辑与呼叫关联的数据变量 ，第 63 页 | 2020 年 12 月 |
| 在处于可用状态时发起外拨呼叫。 | 发出外拨呼叫 ，第 71 页 | 2020 年 12 月 |
| 添加了预拨活动呼叫详细信息。 | 发出出站预拨活动呼叫 ，第 74 页 | 2020 年 12 月 |
| 添加了 Cisco Webex 体验管理和 IVR 小组件。 | 管理小组件 ，第 107 页 | 2020 年 12 月 |
| 使用拖放和大小调整功能自定义桌面布局。 | 编辑桌面布局 ，第 109 页 | 2020 年 12 月 |

关于本指南

本指南介绍如何使用 Webex Contact Center 座席桌面。

座席桌面 已完成用户体验更新。本指南记录了 座席桌面 全新的综合外观及版本特定的功能。

受众

本指南适用于使用 座席桌面 的 Webex Contact Center 坐席。

相关文档

要查看 Webex Contact Center 文档列表，请参阅 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>。

要查看 Webex Contact Center 开发者文档和 API 参考资料，请参阅 <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>。

通信、服务和其他信息

- 要及时从思科收到相关信息，请注册 [思科配置文件管理器](#)。
- 要使用重要技术实现您期望实现的业务影响，请访问 [思科服务](#)。

- 要提交服务请求，请访问[思科支持](#)。
- 要了解并浏览安全且经过验证的企业级应用、产品、解决方案和服务，请访问[思科Marketplace](#)。
- 要获取一般网络、培训和认证主题相关的信息，请访问[思科出版社](#)。
- 要查找有关特定产品或产品系列的保修信息，请访问[思科保修服务查找工具](#)。

思科漏洞搜索工具

[思科漏洞搜索工具 \(BST\)](#) 是一款基于 Web 的工具，用作思科漏洞跟踪系统的网关，该系统包含一个关于思科产品和软件的缺陷和漏洞的综合列表。BST 提供关于您的产品和软件的详细漏洞信息。

文档反馈

要提供有关本文档的评论，请发送电子邮件消息到以下地址：
contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

我们感谢您的意见。

约定

本指南使用以下约定。

| 约定 | 说明 |
|------|---|
| 粗体字体 | 粗体字体表示命令（例如用户输入的内容）、按键、按钮以及文件夹名称和子菜单的名称。例如： <ul style="list-style-type: none"> • 选择编辑 > 查找。 • 单击完成。 |
| 斜体字体 | 斜体字体： <ul style="list-style-type: none"> • 介绍新术语。 例如：技能组是拥有相似技能的座席集合。 • 强调重要信息。 例如：不要使用数字命名约定。 • 表示必须为其提供值的参数。 例如：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • 表示一个标题。 例如：请参阅《<i>Agent Desktop</i> 用户手册》。 |

| 约定 | 说明 |
|------|--|
| 窗口字体 | <p>窗口字体表示：</p> <ul style="list-style-type: none">• 出现在代码或系统所显示信息中的文本。 例如： <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code>• 文件名。 例如： <code>tserver.properties</code>。• 目录路径。 例如： <code>C:\Program Files\Adobe</code> |



第 1 章

简介

- [座席桌面 概述，第 1 页](#)
- [Agent Desktop 要求，第 2 页](#)
- [本地化，第 5 页](#)
- [Agent Desktop 界面，第 5 页](#)
- [状态和已连接计时器，第 21 页](#)
- [通知，第 24 页](#)
- [座席状态，第 27 页](#)
- [辅助功能，第 31 页](#)

座席桌面 概述

座席桌面 提供了一个基于浏览器的应用程序，让座席能够与使用语音、聊天、电子邮件或社交消息传送对话的客户进行交互。

当您登录到 座席桌面 后，外观取决于 Webex Contact Center 的管理员如何配置桌面布局。有关详细信息，请参阅：[座席桌面 显示大小必须大于 500 x 500 像素（宽 x 高）](#)。您必须将 Web 浏览器的缩放设置为 100%，以便获得 座席桌面 最佳体验。。[响应速度，第 43 页](#)



注释 管理员可配置座席配置文件中的“权限”和“桌面”设置。座席被分配给支持特定功能的特定小组。例如，小组中支持金牌客户或管理帐单的一组座席。

管理员指定以下座席配置文件权限和设置：

- 入站（传入）呼叫功能
- 空闲状态原因
- 队列转接
- 座席咨询和转接
- 话后处理和话后处理计时器详细信息

- 座席自动可用
- 出站（传出）呼叫功能
- 拨号号码和通讯簿功能
- 访问座席绩效统计信息报告
- 访问小组件



注释

- 队列是指在联系活动等待座席响应时保留活动联系并分发到座席的位置。
- 您的管理员会配置适用于您企业的空闲原因。“空闲”状态表示您已登录，但尚未准备好接受任何路由的请求。例如，午餐休息。

Agent Desktop 要求

座席桌面 需要进行以下设置，以确保在您第一次尝试登录之前，所有功能都能按预期的方式工作。

系统要求

以下是最低系统要求：

- 内存—2 GB 总体应用程序 RAM，不包括操作系统分配。
- 操作系统—支持的操作系统 (OS) 包括：
 - Windows 10 和 Windows 11
 - macOS 10.12、10.13 和 10.14
 - Chrome OS 70（64 位）及更高版本

浏览器要求

下表列出了受支持的浏览器。

表 1: 支持的浏览器

| 操作系统 | 浏览器版本 |
|------------|--|
| Windows 10 | <ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 及更高版本 • Firefox Extended Support Release (ESR) V68 及更高版本 • Edge Chromium（MS Edge V79 及更高版本） |

| 操作系统 | 浏览器版本 |
|------------|--|
| Windows 11 | <ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V103.0.5060.114 及更高版本 • Firefox Extended Support Release (ESR) V102.0 及更高版本 • Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 及更高版本) |
| macOS | <ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 及更高版本 • Firefox Extended Support Release (ESR) V68 及更高版本 • Edge Chromium (MS Edge V79 及更高版本) |
| Chrome OS | <ul style="list-style-type: none"> • Chromium V73 及更高版本 • Google Chrome V76.0.3809 及更高版本 |

必须配置以下浏览器选项：

- Cookie 和站点数据已启用。
- 安全级别设置为中等。
- 图像选项已启用。
- 弹出窗口阻止程序已禁用。
- JavaScript 已启用。

Virtual Desktop Infrastructure (VDI)

支持以下虚拟桌面：

- Citrix XenDesktop V7.x
- Parallels Desktop for Mac V16
- VMware Fusion V11.5.1
- VMware View V5.x
- VMware Horizon V6.x
- VMware Horizon V7.x

电话要求

处理语音交互的座席必须有电话。为确保连接性，从另一部电话呼叫您的拨号号码(DN)，并验证您的语音连接。当您登录时，必须在**工作站凭证**对话框中输入相同的DN（**工作站凭证**>拨号号码）。有关详细信息，请参阅：[登录到座席桌面，第 41 页](#)。

座席设备

Cisco Webex Contact Center 支持以下用于呼叫的座席设备：

- Webex Calling 桌面电话
- Webex Calling 桌面应用程序（PC 音频）
- 手机上的 Webex 移动应用程序
- 与 Webex Calling 集成的 Webex 应用（PC 音频）

如果您使用的是主叫设备，请在登录时在**工作站凭证**对话框（**工作站凭证**>分机号码）中输入由管理员配置的主叫分机号码。有关详细信息，请参阅：[登录到座席桌面，第 41 页](#)。

Webex 应用作为客户端

下载到您系统（个人设备）上的 Webex 应用称为 Webex Client。有关详细信息，请参阅[下载应用程序](#)。

当 Webex Client 与 Webex Calling 集成时，可将其用作终端设备。要接收或进行语音呼叫，您必须使用分机号码登录到座席桌面（**工作站凭证**>分机号码）。

如果您使用的是分机号码，您可以从 Webex Client 应答语音呼叫。如果您在最长可用时间内未应答呼叫，该呼叫将返回到队列，系统会将您的状态更改为 **RONA**。

也可以在座席桌面中访问 Webex 应用，以便您与组织的其他座席、主管和主题专家（SME）协作，而无需离开座席桌面。不过，未提供呼叫控制功能。要接收和发出呼叫，您仍需要外部的非嵌入式 Webex 应用。有关详细信息，请参阅[呼叫应用](#)。

有关如何在座席桌面内访问 Webex 应用的详细信息，请参阅：[Webex 应用，第 54 页](#)。



注释 如果您在座席桌面中使用 Webex Client 和 Webex 应用，则按以下方式显示传入呼叫通知：

- 当座席桌面上的任务列表窗格处于展开状态并且您有客户传入呼叫时，将会显示 Webex Client 通知和座席桌面弹出框。
- 当 Webex Client 和座席桌面处于非活动状态时：
 - 对于 Webex Client 上的客户传入呼叫，您将收到浏览器 toaster 通知和 Webex Client 通知。
 - 对于同时收到的 Webex Client 上的客户传入呼叫和 Webex 上的同事传入呼叫，您将收到来自浏览器、Webex Client 和 Webex 的通知。

本地化

座席桌面 UI

此座席桌面UI支持29个语言版本的本地化。

支持的语言如下：

保加利亚语、加泰罗尼亚语、中文（中国大陆）、中文（中国台湾）、克罗地亚语、捷克语、丹麦语、荷兰语、英语（英国）、英语（美国）、芬兰语、法语、德语、匈牙利语、意大利语、日语、韩语、挪威语、波兰语、葡萄牙语（巴西）、葡萄牙语（葡萄牙）、罗马尼亚语、俄语、塞尔维亚语、斯洛伐克语、斯洛文尼亚语、西班牙语、瑞典语和土耳其语。

座席桌面 UI 语言基于浏览器中的语言首选项设置。例如，假设您在 Google Chrome 浏览器中选择的首选语言为法语。在 Google Chrome 浏览器中启动座席桌面时，座席桌面 UI 将显示为 Français（法语）。



注释 在 Firefox 浏览器中，座席桌面 UI 语言基于为网页选择的首选语言。您可以在[网页语言设置](#)对话框中选择网页语言（[设置 > 常规 > 语言和外观 > 语言 > 选择 ...](#)）。有关详细信息，请参阅[为多语言网页选择显示语言](#)。

座席桌面 用户指南

《座席桌面 用户手册》支持 13 种语言的本地化。默认语言为 English（美国）。

支持的语言如下：

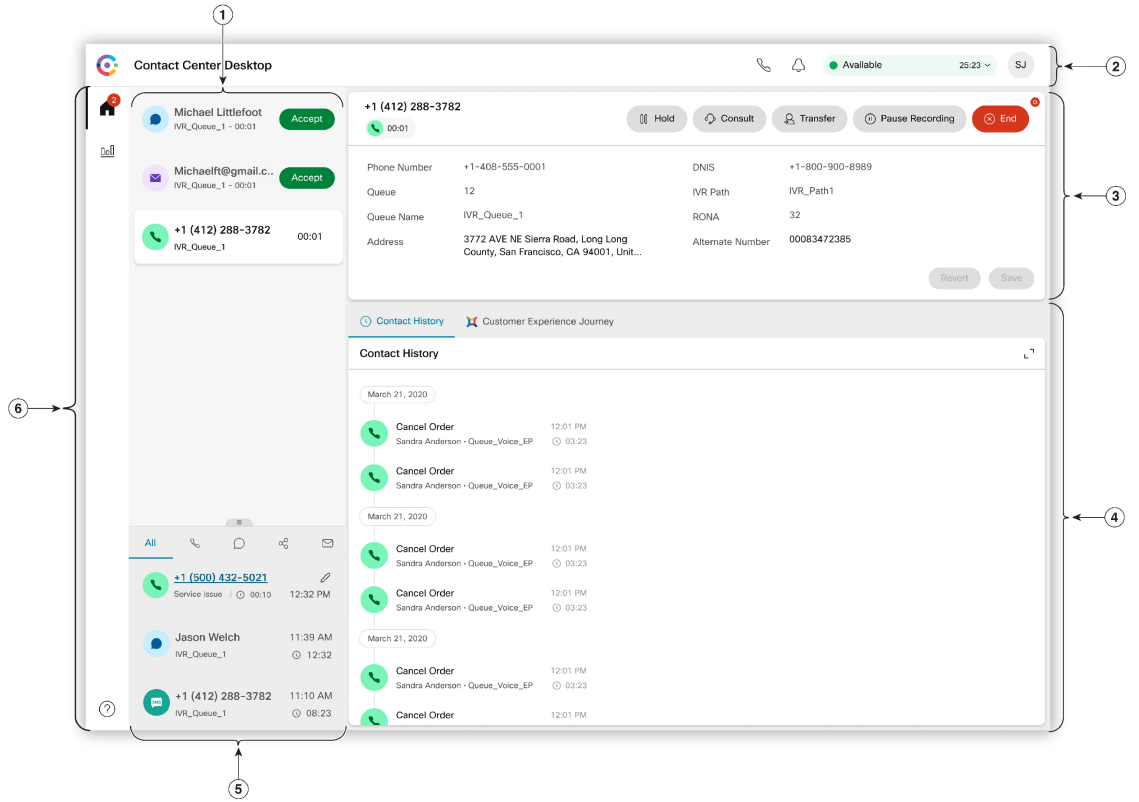
中文（中国香港）、中文（简体）、丹麦语、荷兰语、法语、德语、意大利语、日语、韩语、葡萄牙语（巴西）、俄语、西班牙语和瑞典语。有关详细信息，请参阅《[翻译版最终用户手册](#)》。

Agent Desktop 界面

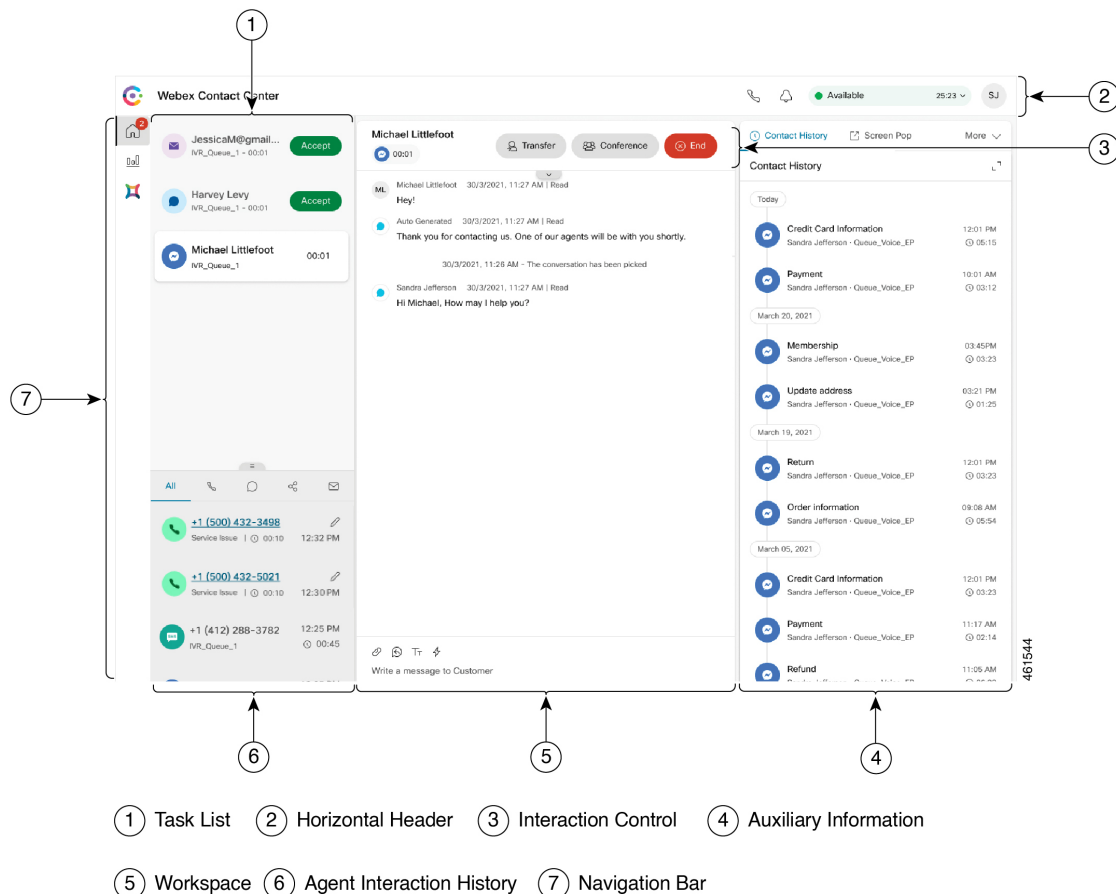
座席桌面 UI 包含以下部分：

- [水平排列的标题，第 7 页](#)
- [导航栏，第 8 页](#)
- [任务列表，第 9 页](#)
- [座席交互历史记录，第 13 页](#)
- [交互控制，第 14 页](#)
- [工作空间，第 15 页](#)
- [辅助信息 窗格，第 15 页](#)

图 1: 用于语音的 Agent Desktop UI 示例



- ① Task List
- ② Horizontal Header
- ③ Interaction Control
- ④ Auxiliary Information
- ⑤ Agent Interaction History
- ⑥ Navigation Bar

图 2: 用于新的数字信道的 **Agent Desktop UI** 示例

水平排列的标题

水平排列的标题是横跨 座席桌面 界面顶部的区域。水平排列的标题上提供了以下选项：

- **标题和徽标**：在屏幕左上角显示 Cisco Webex Contact Center 徽标和名称（默认）。管理员可以根据桌面布局设置自定义标题和徽标。
- **可用性状态**—显示您的可用性状态，以便接收和接受所有通信信道（语音呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话）的联系人。当您登录到座席桌面时，您的状态默认设置为**空闲**。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。
- **Webex 应用**：显示一个选项，以便与您组织的其他座席、主管和主题专家（SME）协作，而无需离开座席桌面。有关详细信息，请参阅：[Webex 应用](#)，第 54 页。
- **外拨呼叫**：显示用于发出外拨呼叫的选项。基于您的座席配置文件配置显示外拨呼叫图标。有关详细信息，请参阅：[发出外拨呼叫](#)，第 71 页。
- **通知中心**：显示您收到的新消息数。单击**通知中心**图标时，对话框将会显示桌面警报和通知。有关详细信息，请参阅：[访问通知中心](#)，第 53 页。

您也可以使用屏幕提示 URL 访问之前的屏幕提示。有关详细信息，请参阅：[访问屏幕提示，第 49 页](#)。

- **用户配置文件**：显示您的信息和设置。有关详细信息，请参阅：[用户配置文件，第 50 页](#)。



注释

- **Webex 应用、外拨呼叫和通知中心**图标以及它们在水平排列的标题上出现的顺序取决于管理员所定义的配置。
- 如果管理员已配置标题小组件，则小组件将显示在水平排列的标题中。有关小组件的详细信息，请参阅：[管理小组件，第 107 页](#)。

导航栏


导航栏显示在 座席桌面 界面的左侧。



注释

导航栏中的图标可用性取决于管理员配置桌面布局的方式。

以下图标可用于访问主要功能：

- **首页** (🏠)：显示座席控制板，您可以在其中访问需要您注意的已完成或已分配联系人。您可以执行各种操作，例如跨不同信道与客户通信，以及查看客户信息。该图标显示的标识指示您在不同信道中尚未接受的请求数。例如，。
- **座席绩效统计** (📊)：显示座席绩效统计详细说明座席历史和实时统计信息的小组件。如果您的配置文件配置了统计信息报告，**座席绩效统计**图标将会显示在导航栏中。有关统计信息报告的信息，请参阅[座席绩效统计报告，第 113 页](#)。
- **重新加载** (🔄)：如果您正在 iFrame 中访问 座席桌面，请单击**重新加载**以刷新 座席桌面 网页。iFrame 是一种 HTML 元素，可让您在一个网页中嵌套另一个网页。



注释

只有当您在 iFrame 中访问 座席桌面 时，才会显示**重新加载**图标。

- **反馈** (🗨️)：在新的浏览器选项卡中显示反馈页。您可以分享有关您的桌面体验的反馈。
- **帮助** (🔗)：在帮助中心对话框中显示帮助主题。要查看 PDF 格式的 help 主题，请单击**查看 PDF 版本**。



注释

- 根据桌面布局配置，自定义图标（例如“客户体验分析”图标）将显示在帮助图标上方的导航栏中。
- 第一次访问座席桌面时或清除缓存后，自定义标题、自定义徽标以及导航栏上的自定义图标将在几秒后加载到屏幕上。
- 自定义图标或自定义小组件将首先基于缓存，然后基于服务器同步进行加载。如果您的管理员更新了桌面布局配置，您必须清除缓存，然后重新加载座席桌面，以查看最新的自定义图标或自定义小组件。尝试重新加载而不清除缓存可能会导致屏幕闪烁，也可能导致意外行为。

任务列表

任务列表窗格显示在座席桌面界面的左上角。

当有请求被路由到您的队列并且您处于可用状态时，一条新请求将出现在您的任务列表窗格中。您必须接受该请求才能开始与客户通信。默认情况下，任务列表窗格处于展开状态。如果任务列表窗格处于折叠状态，您可以在桌面右下角看到一个弹出框，用于接受请求。有关详细信息，请参阅：[弹出框，第 11 页](#)。


如果您有多个请求，最新请求将显示在任务列表窗格的顶部，并且顺序依次为呼叫、聊天、社交消息传送对话和电子邮件。

该请求显示以下详细信息：

- 呼叫：显示标签和图标，指示呼叫类型、客户的电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列名称，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。传入呼叫的状态显示为“振铃”。

下表列出了呼叫类型、图标以及对应的标签：



| 呼叫类型 | 标签 | 图标 |
|-----------|------|---|
| 传入语音呼叫 | 来电 |  |
| 回叫 | 回叫 |  |
| 出站预览式活动呼叫 | 活动呼叫 |  |
| 外拨呼叫 | 外拨呼叫 |  |

- 聊天：显示 （聊天）图标、客户名称或唯一 id、电子邮件地址、将聊天路由到您的队列以及指示聊天已等待您接受的时间长度计时器。



- 社交消息传送对话：显示以下详细信息：
 - Facebook Messenger：该请求显示  (Messenger) 图标、将聊天请求路由到您的队列、Facebook 企业页面的唯一 ID，以及指示您收到聊天请求后所经过的时间的计时器。



注释 只有当 Facebook Messenger 上的客户档案信息设置为“公共”时，才会在桌面上显示客户名称。

- SMS：该请求显示  (SMS) 图标、客户的电话号码、将 SMS 聊天请求路由到您的队列、源号 (DN)，以及指示您收到聊天请求后所经过的时间的计时器。
- 电子邮件：显示  (电子邮件) 图标、客户名称、将电子邮件路由给您的队列、客户邮件 ID，以及指示收到电子邮件请求后所经过的时间的计时器。



- 注释**
- 当您将指针置于任务列表窗格中的请求上时，将会显示  (展开) 图标。单击  可查看请求详细信息。
 - 当您收到聊天、社交消息传送对话或电子邮件请求时，系统会发出声音通知来提醒您。
 - 每个聊天和社交消息传送对话任务中的标识都会显示未读消息的数量。

任务列表窗格显示以下选项：

- **接受所有任务**：单击**接受所有任务**，将所有请求（聊天、电子邮件或社交消息传送对话）一起全部接受。当您有五个以上的新请求时，将显示**接受所有任务**按钮。
- **新回复**：单击**新回复**以滚动查看未读消息（聊天或社交消息传送对话）。

在您接受请求后，计时器会显示自您接受请求以来已经过的时间。有关详细信息，请参阅：[状态和已连接计时器](#)，第 21 页。



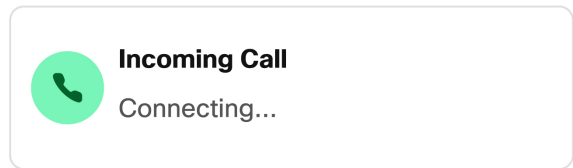
- 注释**
- 如果在计时器中显示的指定时间内无法接受请求，弹出框中的操作按钮将闪烁几秒，并且您的状态将更改为 **RONA**（无应答时重定向）。有关 RONA 的详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。
 - 假设您在任务列表窗格处于折叠状态时注销。如果您在未清除缓存的情况下登录到座席桌面，该任务列表窗格将保留您之前的选择，即保持折叠状态。

弹出框

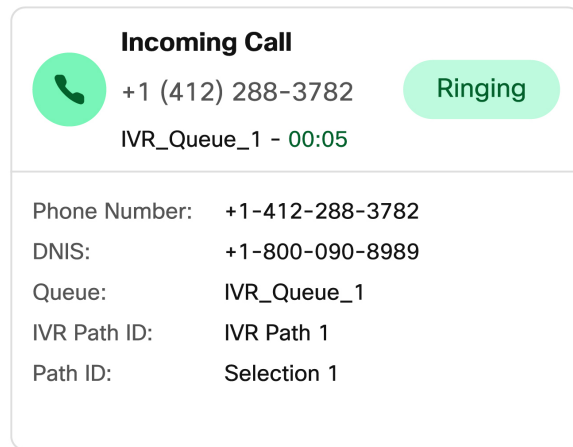
如果任务列表窗格处于折叠状态，您可以在桌面右下角看到一个弹出框。弹出框是在有呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求被路由到您时显示的弹出式对话框。

桌面显示以下弹出框：

- 连接弹出框：连接弹出框通知您正在分配新的联系请求。



- 联系请求弹出框：联系请求弹出框在连接弹出框后显示。您必须对联系请求弹出框执行操作，然后才能将状态变更为 **RONA**。弹出框基于为每个通道定义的配置，显示变量、操作按键或链接。



注释 当连接的弹出框或联系请求弹出框出现在桌面中时，您无法注销。

弹出框基于为每个通道定义的配置，显示变量、操作按键或链接。下表列出了根据通道类型在弹出框中显示的变量：

表 2: 弹出框上显示的语音信道变量

| 语音通道 - 呼叫类型 | 弹出框上显示的变量 |
|-------------|---|
| 传入语音呼叫 | <p>在流设计器中，您的管理员可配置变量、变量的标签以及它们在座席桌面中出现的既定顺序。弹出框上至少显示三个变量，最多显示六个变量。传入弹出框不会显示被您的管理员标记为安全的变量。</p> <p>注释 咨询呼叫请求最多在弹出框上显示 9 个变量。也就是说，三个默认变量（座席名称、座席 DN、座席小组）和最多六个变量由您的管理员配置。三个默认变量是指发起咨询呼叫的座席。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 电话号码 • 队列名称 • DNIS（被叫号码识别服务） |
| 回叫 | <ul style="list-style-type: none"> • 电话号码 • 队列名称 • DNIS（被叫号码识别服务） |
| 出站预览式活动呼叫 | <ul style="list-style-type: none"> • 基于管理员所定义的配置的变量。 |
| 外拨呼叫 | <ul style="list-style-type: none"> • 电话号码 • 队列名称 • DNIS（被叫号码识别服务） |

表 3: 弹出框上显示的数字信道变量

| 数字化渠道类型 | 弹出框上显示的变量 |
|--------------------|--|
| Facebook Messenger | <ul style="list-style-type: none"> • 队列名称 • 源页 |
| 短消息服务 (SMS) | <ul style="list-style-type: none"> • 队列名称 • 电话号码 • 源号 |

| 数字化渠道类型 | 弹出框上显示的变量 |
|----------|--|
| WebChat | <ul style="list-style-type: none"> • 客户名称 • 电子邮件 • 队列名称 |
| 电子邮件 | <ul style="list-style-type: none"> • 客户名称 • 电子邮件 • 队列名称 |
| WhatsApp | <ul style="list-style-type: none"> • 客户名称 • 队列名称 |

当您有多个请求时，弹出框将会堆叠。如果您在任意时间点有五个以上的请求，这些请求将显示为“第 1-5 个，共 <总数> 个”。单击此 > 图标可查看下一个请求。您可以通过单击每个弹出框中的接受按钮来接受电子邮件、聊天或社交消息传送对话。要同时接受所有请求，请单击接受 <数量> 个请求。最早的请求显示在顶部。从上到下的顺序依次为电子邮件、社交消息传送对话、聊天和呼叫。

座席交互历史记录





座席交互历史记录窗格显示在座席桌面界面的左下角。您可以在此窗格中查看您与客户以前在所有信道（语音、电子邮件、聊天和社交）上进行的通信。该窗格将显示最近 24 小时的详细信息。

要基于特定信道查看 24 小时以前的通信，请选择以下选项卡之一：

- **所有**—显示您以前在所有信道上的通信详细信息以及总连接时间和您接受请求时的时间戳。这是默认选择。
- **呼叫**—显示语音呼叫的详细信息以及客户的电话号码、话后处理原因、总连接时间和您接受请求时的时间戳。
您可以通过单击座席交互历史记录窗格中的电话号码来进行外拨呼叫。您还可以在发起外拨呼叫前编辑电话号码。有关详细信息，请参阅：[从座席交互历史记录发出外拨呼叫](#)，第 73 页。
- **聊天**—显示聊天的详细信息以及客户名称、话后处理原因、总连接时间和您接受请求时的时间戳。
- **社交消息传送对话**—显示 Facebook Messenger 和 SMS（短信服务）和 WhatsApp 聊天的详细信息，以及客户姓名（Facebook Messenger 和 WhatsApp）、客户的电话号码 (SMS)、话后处理原因、总连接时间和您接受请求时的时间戳。
- **电子邮件**—显示电子邮件的详细信息以及客户的电子邮件地址、话后处理原因、总连接时间和您接受请求时的时间戳。



注释

- 座席交互历史记录窗格将提取所有已完成交互的详细信息以及相应的话后处理原因。如果交互未进行话后处理，则话后处理原因将显示为“N/A”。请注意，在您完成交互后，座席交互历史记录窗格在多达 6 秒内可能不会显示话后处理原因；在此之前，它会显示为 N/A。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。
- 座席交互历史记录窗格最多支持 13 个字符作为话后处理原因。如果字符数超过此限制，则会显示省略号图标。如果您将鼠标指针悬停在省略号图标上，工具提示将会显示完整的话后处理原因。
- 您可以调整座席交互历史记录窗格的大小或将其折叠起来。
 - 要调整大小，请将鼠标指针悬停在座席交互历史记录窗格的边框上。当鼠标指针变为 （大小调整控点）时，单击并拖动 ，在垂直方向上调整座席交互历史记录窗格的大小。已调整大小的座席交互历史记录窗格将保留，直到您注销、关闭浏览器或清除浏览器缓存。
 - 要折叠窗格，请将鼠标指针悬停在任务列表窗格或座席交互历史记录窗格上。将会显示 （折叠）图标。单击  以关闭窗格。


交互控制

交互控制窗格显示在座席桌面界面的顶部中间。

交互控制窗格包括以下详细信息：


- 客户信息及所有用于语音呼叫的与呼叫关联的数据 (CAD) 变量。在流设计器中，您的管理员可配置变量、变量的标签以及它们在交互控制窗格中出现的既定顺序。交互控制窗格中最多会显示 30 个变量。
- 已连接计时器，包括直到您结束通信之前您与客户的联系活动的持续时间。
- 根据系统设置的状态以及如何继续通信的方式，交互控制窗格将显示另一个计时器。例如，当您呼叫置于保留状态时，计时器会在**咨询保留**状态旁边显示保留时间。
- 用于基于您的档案配置来执行任务的控制按钮。例如，在正在进行的呼叫中，您可以使用**开始录音**控制按钮录音。

当您接受语音呼叫（进站或出站）时，默认情况下，交互控制窗格处于展开状态，即使您在导航栏中的选项之间切换，该窗格仍保持不变。

当您接受电子邮件、聊天或社交消息传送对话请求时，默认情况下，交互控制窗格处于折叠状态。可以使用 （展开）图标展开交互控制窗格，以查看客户信息。



注释

要复制客户信息，请将鼠标指针悬停在其上方，然后单击 。

有关已连接计时器的详细信息，请参阅：[状态和已连接计时器](#)，第 21 页。有关更新 CAD 变量的详细情况，请参阅[编辑与呼叫关联的数据变量](#)，第 63 页。

工作空间

只有当您接受电子邮件、聊天或社交消息传送对话请求时，工作空间窗格才会显示在座席桌面界面的中心。





注释 当您接受语音呼叫（进站或出站）时，中间窗格将显示辅助信息窗格。

中间窗格基于您在任务列表窗格中选择的联系人名片显示详细信息。例如，当您选择活动的电子邮件联系人时，中间窗格会显示收到的电子邮件的详细信息。

中间窗格还可以根据您在导航栏中的选择显示信息。例如，当您选择[座席绩效统计](#)（如果已配置配置文件）时，中间窗格将会显示您的报告。



注释 当您将鼠标指针悬停在任务列表窗格或座席交互历史记录窗格上时，将会显示 （折叠）图标。单击  可关闭窗口，并增大您的工作空间区域。

辅助信息窗格

辅助信息窗格在座席桌面界面上的显示位置取决于活动请求类型。

当您接受电子邮件、聊天或社交消息传送对话请求时，辅助信息窗格将显示在桌面的右侧，工作空间窗格则显示在桌面的中间。当您接受语音呼叫（进站或外拨）时，辅助信息窗格将显示在桌面的中间。

小组件显示在桌面辅助信息窗格的选项卡中。根据管理员配置的默认桌面布局设置，窗格中的每个选项卡可能有一个或多个小组件。有关详细信息，请参阅：[管理小组件](#)，第 107 页。

辅助信息窗格中的选项卡详细信息包括：

- **联系历史记录**（默认值）：显示最近 60 天内与客户的通信历史记录。联系历史记录最多显示 300 条记录。当您与客户进行数字信道对话（电子邮件、聊天或社交消息传送）时，**联系历史记录**选项卡将显示先前使用同一信道的客户联系人。当您正在进行语音呼叫时，**联系历史记录**选项卡仅显示语音呼叫历史记录。

当您接受联系人时，**联系历史记录**选项卡将按时间顺序显示客户详细信息。客户历史记录详细信息包括客户名称、话后处理原因、队列名称、连接时间和结束时间。您还可以通过单击[查看电子邮件消息](#)链接查看来自客户的过往电子邮件。



注释 **联系历史记录**选项卡将提取所有已完成交互的详细信息以及相应的话后处理原因。如果交互未进行话后处理，则话后处理原因将显示为“N/A”。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

- **屏幕提示**：基于默认桌面布局设置显示屏幕提示选项卡。
- **自定义小组件**：基于默认桌面布局或组织设置显示自定义选项卡式小组件。有关详细信息，请参阅：[管理小组件](#)，第 107 页。


您可以将鼠标指针悬停在选项卡标题上，以便查看完整的选项卡名称。




注释 辅助信息即使您在交互或自定义页面之间切换，此窗格仍会保留特定交互的选项卡选择。例如，假设您正在进行语音交互，并且访问了辅助信息窗格中的**屏幕提示**选项卡。稍后，您切换到聊天交互并访问**联系历史记录**选项卡。当您返回语音交互时，**屏幕提示**选项卡的选择仍会保留。

重新加载 座席桌面 时，将保留选项卡选择。不过，当您清除缓存时，选项卡选择将会丢失。

您可以执行以下操作：

- 单击  以最大化 辅助信息 窗格中的选定选项卡。
- 拖放 辅助信息 窗格中的选项卡将其重新排序。这适用于：
 - 辅助信息窗格中显示的选项卡。
 - 辅助信息窗格中分组到**更多选项卡**下拉列表下的选项卡。单击**更多选项卡**下拉列表，然后选择所需的选项卡。

即使你离开了 辅助信息 窗格、重新加载了浏览器、清除了浏览器缓存或者退出并再次登录到 座席桌面，选项卡的顺序也会被保留。

要将选项卡顺序重置为默认顺序，请单击 （更多操作）图标 > **重置选项卡顺序**。

新的数字信道通用功能

文本附件

附件是随文本消息一起发送的文件。

要添加文本附件：

过程

步骤 1 座席可以将附件拖放到编辑框中，或者单击  图标并浏览文件，将附件与编辑框中的响应一起上传。

注释

- 只能以管理员在附件策略中配置的格式发送附件。
- 您可以在每条消息中附加一个附件。
- 您可以使用文本消息发送多个附件。
- 不符合 PCI 规则的附件将被丢弃，这类附件将显示为灰色。将显示信息图标。单击信息图标，将显示一条错误消息，其中包含禁用附件的原因，当不合规的附件保持禁用状态时，可以关闭此错误消息。

步骤 2 座席可以在将文件发送给客户之前预览其大小。

步骤 3 单击 **X** 图标可删除附件。

电子邮件附件

附件是随电子邮件消息一起发送的文件。附件可以嵌入到电子邮件正文，也可以作为常规附件附加。

要添加电子邮件附件：

过程

步骤 1 单击  图标并浏览文件，以上传附件。

- 管理员可配置最大文件大小、文件格式和您上传的最大文件数。
- 您可以查看和下载电子邮件主线下收到的电子邮件中的附件。
- 不符合 PCI 规则的附件将被丢弃，这类附件将显示为灰色。当您选择此类附件时，电子邮件编辑器上方会显示一条横幅消息，告知附件被禁用的原因，在不符合规范的附件保持禁用状态的情况下可以关闭此横幅。
- 如果您离开电子邮件编辑器，并且电子邮件正文中包含内容，系统将会保存您的草稿。

步骤 2 座席可以在将文件发送给客户之前预览其大小。

步骤 3 单击 **X** 图标可删除附件。


模板

座席可以使用消息模板形式的固定响应。这些模板有助于保持座席响应的一致性，并减少发送常用消息所用的时间。

附加模板

要在对话中使用模板，请执行以下步骤：

过程

步骤 1 在编辑框中单击 （模板）图标。

包含已配置的模板组列表的模式将出现在屏幕上。

所有模板选项卡包含为小组配置的所有模板的列表。

步骤 2 单击更多可查看为小组配置的模板组的完整列表。


步骤 3 选择一个模板组，查看在该模板组下创建的模板列表。

步骤 4 选择模板。相应的信息将加载到编辑框中。

注释 您可以通过在搜索字段中输入关键字，使用搜索字段来筛选模板名称，并根据结果选择模板。

步骤 5 单击发送。

锁定的模板

管理员在管理控制台上创建模板时拥有锁定模板的权限。您可以在锁定的模板旁边看到 （锁定）图标。您可以按原样使用这些锁定的模板，并且无法编辑这些模板。如果您尝试执行编辑操作，屏幕上将会显示一条错误消息。


具有可替换参数的模板

管理员可以为座席创建具有可替换参数的模板，以便向客户发送个性化消息。您可以将这些模板加载到编辑框中，使用 Tab 键遍历可替换参数并进行更改。

聊天控制台中可动态替换系统参数的模板

您可以使用由管理员配置的模板，其中的模板正文中包含了系统参数。在聊天对话中使用这些模板时，会在编辑框中动态替换相应的系统参数。

丰富格式

在回复消息之前，您可以单击 （格式化）图标，将丰富格式样式应用到文本。

您可以将以下丰富格式样式应用到编辑框中的回复消息：

| 格式样式 | 说明 |
|------|-------------|
| 粗体 | 为文本加粗。 |
| 斜体 | 使文本倾斜。 |
| 删除线 | 绘制一条划过文本的线。 |



注释 只能对所选文本应用一种样式。例如，如果您选择将某个词或句子设置为粗体，则不能将其倾斜。

电子邮件消息中的丰富格式

您可以将以下丰富格式样式应用到电子邮件正文中的回复消息：

| 格式样式 | 说明 |
|---------|--------------------------|
| 粗体 | 为文本加粗。 |
| 斜体 | 使文本倾斜。 |
| 下划线 | 为文本添加下划线。 |
| 删除线 | 绘制一条划过文本的线。 |
| 标题 1 | 对文本应用预设的字体和样式。 |
| 块引用 | 缩进文本并将其标记为在左边距带一条垂直线的引文。 |
| 字体颜色 | 更改字体颜色。 |
| 表情符号 | 插入表情符号。 |
| 左缩进 | 将文本向左缩进。 |
| 右缩进 | 将文本向右缩进。 |
| 按排列顺序列出 | 创建有序列表。 |
| 按项目符号列出 | 创建项目符号列表。 |
| 链接 | 在所选文本上插入超链接。 |
| 表 | 在文本区域插入表格。 |

丰富编辑器模式

电子邮件编辑器支持以下两种模式：

- **阅读器模式：**您可以单击电子邮件来阅读电子邮件对话。



注释 如果您在查看模式下收到新电子邮件，则编辑器上方会显示包含**查看所有消息以采取进一步行动**消息的横幅。

- **编辑器模式：**您可以通过设置文本格式、添加图像、附加文件等方式发送标准电子邮件（使用编辑器模式）。

触发工作流程


您可以轻松地将 Webex Contact Center 与外部系统集成，以确保实时同步客户记录。可借助工作流程实现此目的。在您与客户的对话过程中，您可以触发这些工作流程。



注释 客户需要购买更高版本的 Connect，才能使用此功能。

要触发工作流程，请执行以下步骤：

过程

步骤 1 单击编辑框上方的 （触发工作流程）图标。

屏幕上将显示一个弹出窗口，其中包含预配置的工作流程列表。

步骤 2 选择一个工作流，然后单击**触发**按钮。

步骤 3 如果该工作流程已配置为接受来自座席的输入参数，则会显示一个弹出窗口。输入所需的参数，然后单击**触发**按钮。

在触发工作流程后，将向聊天主线追加通知形式的审计追踪。

步骤 4 单击**发送**。

通知

借助通知，您可以详细了解聊天对话。在对话事件和审计追踪期间，您可以查看关于消息主线的通知。

例如，在每次对话重新排队时，会显示通知**对话已关闭**和上一个对话时间戳**对话关已闭**

键盘快捷键

Agent Desktop 的聊天对话键盘快捷键

座席可以使用聊天消息快捷键方：

| 操作 | 键盘快捷键 |
|--------|--------------|
| 发送聊天消息 | Ctrl + Enter |



注释 如果在单击发送后仍未发送消息，则座席可以单击单击以重试链接再次发送该消息。单击以重试链接会显示在聊天主线中该座席名称的旁边。

Agent Desktop 的电子邮件对话键盘快捷键

座席可以使用以下电子邮件消息快捷键：

| 操作 | 键盘快捷键 |
|--------|------------------|
| 回复 | Ctrl + Shift + 6 |
| 全部回复 | Ctrl + Shift + 5 |
| 发送电子邮件 | Ctrl + Alt + S |
| 转发邮件 | Ctrl + Shift + 0 |

传返回执

每次向客户发送消息时，都会在消息主线中的每条消息旁边记录送达回执。对于第一条消息，将会记录“已发送”回执；对于其他消息，将会记录“已送达”回执。

状态和已连接计时器

以下是座席桌面上显示的所有频道（语音呼叫、外拨、出站和数字频道）的计时器：

- **状态计时器：**座席状态计时器显示在水平排列的标题上的可用性状态字段。该计时器显示您处于当前状态的时间。状态包括您的管理员已配置的可用、RONA 或空闲状态。该状态计时器每秒更新一次，格式为 mm:ss。如果您连接的时间超过一小时，格式将更改为 hh:mm:ss（例如 01:10:25）。当您变更状态（例如，从可用变更为空闲状态）时，该计时器将重置为 00:00。
- **空闲计时器：**如果您处于空闲状态并在任何其他空闲状态之间切换，则计时器会显示当前空闲状态持续时间以及您处于空闲状态下的总时间。例如，假设您处于空闲状态 10 分钟，然后花了 20 分钟的午餐休息时间（配置的空闲状态）。那么，计时器将显示为 20:00/30:00。午餐休息时间为 20 分钟（配置的空闲状态），并且您处于空闲状态的总时间为 30 分钟。

当您接受呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求时，将显示**忙线中**标签。**忙线中**标签表示您正在忙碌并与客户连接。在与客户交互的过程中，连接的计时器会显示在任务列表窗格和交互控制窗格中。交互结束时，状态计时器显示在水平排列的标题的**可用性**状态字段上。您可以在其他信道上继续接收活动的请求，具体取决于您的信道容量。

示例：

- 考虑您处于**可用**状态（2分钟），并接受来电语音呼叫请求。**可用**状态变更为**忙线中**标签。在交互结束之前所经过的时间直到交互结束时间为10分钟。话后处理时间为2分钟。计时器随后显示14:00，其中包括**可用**状态计时器（2分钟）、交互时间（10分钟）和话后处理时间（2分钟）；并且状态为**可用**。
- 考虑您处于**可用**状态（2分钟），并接受来电语音呼叫请求。**可用**状态变更为**忙线中**标签。在与客户交互的过程中，您可以将状态变更为**空闲**，这样就不会接受任何传入请求。自从您变更为**空闲**状态后经过的时间直到相互作用结束的时间为10分钟。话后处理时间为2分钟。计时器随后显示12:00，其中包括**空闲**状态计时器加上交互时间（10分钟），以及话后工作时间（2分钟）；状态为**空闲**。



注释 您可以根据您的可用性状态查看报告，而不是基于**忙线中**的标签，因为它并非独立的状态。

- 连接计时器：**当您接受呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求时，该计时器会显示在任务列表窗格中的请求旁边。计时器显示自您接受请求以来已经过的时间。已连接计时器每秒更新一次，格式为 mm:ss。如果您连接的时间超过一小时，格式将更改为 hh:mm:ss（例如 01:10:25）。已连接计时器还会显示在交互控制窗格中。

根据系统设置的状态以及如何继续通信的方式，交互控制窗格将显示另一个计时器。例如，当您**将呼叫置于保留状态**时，计时器会在**咨询保留**状态旁边显示保留时间。有关系统设置的状态的详细信息，请参阅：[语音呼叫状态，第 30 页](#)和[电子邮件和聊天状态，第 31 页](#)。

座席交互历史记录窗格将显示已连接时间，包括直到您结束通信之前您与客户的联系活动的持续时间。例如，假设在客户呼叫期间，您在结束与客户的通信之前咨询了另一位座席。已连接时间包括您已与客户连接的时间以及与其他座席的咨询时间。

表 4: 基于用例的计时器切换

| 使用案例 | 视图中的可用性状态 | 计时器 | 注释 |
|------------------------------------|--------------|-------------|--|
| 空闲—登录时的默认状态 | 空闲 | 00:00 | - |
| 空闲至空闲—当您手动变更为任何其他空闲状态时。例如，从空闲到午餐休息 | 新的空闲状态（午餐休息） | 00:00/00:00 | 假设您处于空闲状态 10 分钟，然后花了 20 分钟的午餐休息时间（配置的空闲状态）。那么，计时器将显示为 20:00/30:00。 |

| 使用案例 | 视图中的可用性状态 | 计时器 | 注释 |
|---------------------------------------|-----------|----------------------------|---|
| 空闲至可用—根据您的信道容量手动切换到接收联系请求 | 可用 | 00:00 | 要接受任何呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求，您必须将状态设置为可用。 |
| 可用至忙线中—当您接受联系请求时自动切换 | 忙线中 | 无计时器 | 接受联系请求后，可用状态 (✔) 将变更为忙线中 (ⓧ)。 |
| 忙线中至空闲—手动切换至任何空闲状态，在与客户交互期间不接受任何联系请求。 | 忙线中 | 无计时器 | 您可以将状态设置为空闲，前提是您在与客户交互期间不想要任何来电、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求。 在与客户交互的过程中，如果您选择变更为空闲状态，则忙线中 (ⓧ) 标签的图标将从 (✔) (可用状态中的忙线中) 变为 (ⓧ) (空闲状态中的忙线中)。 |
| 忙线中至可用—当您的交互结束时，系统会自动切换。 | 可用 | 00:00 | 显示在您接受内容请求时的可用状态时间总计，即在您接受请求后经过的时间，直到交互 (连接计时器) 结束，以及话后处理时间。 |
| 空闲至可用—忙线中 | 忙线中 | 无计时器 | 如果管理员已将外拨后座席可用定义为是，则即使您是在空闲状态下进行了外拨呼叫，外拨呼叫结束后，您的状态也将设置为可用。 |
| 空闲至空闲—忙线中 | 忙线中 | 无计时器 | 如果管理员已将外拨后座席可用定义为否，则在外拨呼叫结束后，您的状态将设置为空闲。 |
| 忙线中至 RONA—当您在指定的时间内未接受联系请求时自动切换。 | 忙线中至 RONA | 忙线中— 无计时器 RONA—00:00 | 您必须在无应答时重定向 (RONA) 弹出框上执行操作，状态计时器从 00:00 开始。例如，假设您处于可用状态 (2 分钟) 并且接受了语音呼叫请求。在 5 分钟内与客户交互时，您会收到电子邮件联系请求。如果您在指定的时间内未接受电子邮件请求，则会显示 RONA 弹出框。您可以选择转至空闲或转至可用。如果您选择任一选项，则状态计时器从 00:00 开始。 |



注释 您的系统时间必须与网络时间同步，座席状态计时器和联系人请求的已连接计时器才能正确显示。

通知

通知会在发生需要您注意的新 Desktop 事件时提醒您。无论您是否正在使用应用程序，都会显示通知。

Toaster 通知—浏览器

Toaster 是一种本机浏览器通知，仅当桌面的浏览器选项卡处于后台时才会出现。如果座席桌面不是活动的浏览器窗口或选项卡，将显示浏览器 toaster 通知。座席桌面浏览器窗口或选项卡在以下情况处于非活动状态：

- 您正在使用其他浏览器窗口或选项卡。
- 您正在处理其他应用程序。
- 您已经最小化座席桌面浏览器窗口。

如果座席桌面不是活动的浏览器窗口或选项卡，则根据您的浏览器设置，将在浏览器任务栏上收到声音通知。您必须单击 toaster 通知，使座席桌面窗口或选项卡处于活动状态。以下是浏览器 toaster 通知的行为和限制：

- 浏览器 toaster 通知的显示基于您的操作系统和浏览器设置。
- 您必须为操作系统和浏览器启用浏览器 toaster 通知权限。
- 当系统提示时，您必须允许浏览器权限。
- 浏览器 toaster 通知弹出窗口的位置取决于操作系统。
- 无法堆叠浏览器 toaster 通知。新的通知会取代现有的通知弹出窗口。

有关支持的浏览器的详细信息，请参阅：[浏览器要求，第 2 页](#)。



注释

- Toaster 通知适用于呼叫、聊天、电子邮件和社交消息传送对话。Toaster 通知包括客户的警报消息、电话号码、名称或电子邮件地址。例如，来自 johndoe@gmail.com 的传入电子邮件。
- 您的管理员可配置自动关闭 toaster 通知的时间间隔。在 Windows OS、Chrome OS 和 macOS 版 Chrome 浏览器中，都会遵循超时值。不过，其他支持的浏览器未必总是遵循配置的通知超时值。

Chrome 的浏览器设置

Toaster 通知或许不会在 Windows 10 和 Windows 11 的 Chrome 浏览器中弹出。要在桌面上显示通知，而不是在 Windows 10 和 Windows 11 的管理通知窗格中，请禁用 Chrome 浏览器中的启用本机通知功能（版本 86 和更低版本）。您桌面上显示的 Toaster 通知将采用本机格式。

过程

步骤 1 打开 Chrome 并在地址栏中输入 `chrome://flags/#enable-native-notifications`。

步骤 2 按键盘上的 **Enter** 键。

步骤 3 从标记的下拉列表框中选择**已禁用**选项。

步骤 4 单击**立即重新启动**。

通知将以本机格式显示在您的桌面上。

桌面通知

桌面或应用程序级通知显示在桌面的右上角。以下是桌面通知的行为和限制：

- 可以堆叠桌面通知。
- 可以自动取消或关闭桌面通知。
- 将基于**通知设置**显示桌面中的桌面通知。有关详细信息，请参阅：[启用或禁用通知设置](#)，第 52 页。

您的管理员配置以下各项：

- 一次显示的桌面通知数。
- 自动关闭桌面通知的时间间隔。配置的通知超时适用于 Windows 操作系统和 Chrome OS 中支持的浏览器。在 macOS 中，支持的浏览器会自动关闭通知。

桌面通知适用于呼叫、聊天、电子邮件和社交消息传送对话。通知包括客户的名称、电话号码、聊天消息或请求中的信息。例如以下各项：

| 操作 | 通知 |
|--------------------------------|--|
| 当呼叫录音恢复时。 | 自动恢复录音 录音将在 5 秒后恢复。 |
| 当有多个用户同时编辑与呼叫关联的数据 (CAD) 变量值时。 | 客户信息已更新 您的更改已覆盖为更新后的呼叫数据。 |
| 当屏幕提示成功发送给您时。 | 已发送屏幕提示 已发送屏幕提示给您。 重新打开弹出式屏幕或<Screen Pop hyperlink> 注释 根据管理员在流设计器中设置的路由配置，您可以查看自定义的显示文本或 重新打开屏幕提示超链接 。 |

| 操作 | 通知 |
|------------------------|--|
| 当另一个座席接受您的咨询请求时。 | 已连接咨询 您的咨询请求已被接受。 |
| 当另一个座席接受您的会议请求时。 | 已连接会议 您的会议请求已被接受。 |
| 当咨询呼叫请求被置于保留状态时。 | 咨询呼叫保留 您的咨询呼叫已被置于保留状态。 |
| 呼叫自动进行话后处理时。 | 自动话后处理 您的呼叫已自动进行话后处理。 |
| 当您收到来自客户的聊天消息时。 | 来自 John Doe 的消息 好的，我明白了。谢谢！ |
| 当您向客户发送附件时。 | 来自 John Doe 的消息 已发送附件。 |
| 当您将会议聊天消息发送给另一个座席时。 | 来自 Barbara Hecker 的消息 嗨，我是 Barbara Hecker。我要怎样才能 ... |
| 当客户结束聊天消息时。 | 结束来自 Jason Welch 的聊天 您的聊天已结束。 |
| 当您更改您的小组时。 | 已成功更改小组 您现在已登录到 Sales_Team。 |
| 当您收到 Webex 应用的传入呼叫时。 | 来自 Jane Doe 的传入呼叫 00:02 |
| 当您收到来自 Webex 应用的聊天消息时。 | 来自 John Doe 的消息 好的，我明白了。谢谢！ |
| 当您收到来自 Webex 应用的会议请求时。 | 来自 Jane Doe 个人会议室的传入会议 00:02 |

| 操作 | 通知 |
|---------------------------|---|
| 当您收到来自 Webex 应用的已安排会议请求时。 | <p>已安排的演示会议</p> <p>5 分钟后</p> <p>注释 未定义已安排会议的会议名称时，默认的个人会议室名称将显示为通知标头。例如，Jane Doe 的个人会议室。</p> <p>如果会议已开始，则剩余时间将被替换为文本现在。</p> <p>已安排的演示会议</p> <p>现在</p> |



注释

- 在任务列表窗格中，每个聊天和社交消息传送对话任务中的标识都会显示未读消息的数量。
- 当您收到聊天、社交消息传送对话或电子邮件请求时，系统会发出声音通知来提醒您。

座席状态

在使用座席桌面时，座席状态是指您的工作状态。以下为座席状态：

- 由您设置的状态—确定您能否接收和接受所有通信信道（呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求）的联系人。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。
- 系统设置的状态—系统根据您与之通信的信道为您分配的状态。有关详细信息，请参阅：[语音呼叫状态](#)，第 30 页和[电子邮件和聊天状态](#)，第 31 页。

座席可用性状态

以下是座席桌面上显示的座席状态，适用于所有通道（语音呼叫、外拨、出站和数字通道）：

- [可用](#)
- [空闲](#)，第 28 页
- [RONA](#)，第 28 页

以下是座席标签：

- [忙线中](#)，第 29 页

可用

可用状态表示您已准备好接受和响应路由到您的联系请求。登录后，您必须从下拉列表中选择**可用**，才能接受语音呼叫、聊天、电子邮件和社交消息传送对话请求。**可用**状态前面带有绿色(✔)图标。



注释

- 只有当您的状态设置为**可用**时，才会将任何通信（如语音呼叫、聊天、电子邮件、社交消息传送对话或活动）路由到您。有关详细信息，请参阅：[更改可用性状态，第 45 页](#)。
- 延迟受网络连接的制约。

空闲

空闲状态表示您已登录，但尚未准备好接受任何路由的请求。当您登录到 **Desktop** 时，您的状态将设置为管理员配置的默认空闲原因。

您的管理员可以配置适用于您企业的更多空闲状态原因。如果您必须离线进行会议、培训或午餐休息，请从下拉列表中选择一个选项，将状态更改为某个空闲原因。管理员定义的空闲状态原因前面带有灰色(⊖)图标。

此外，您也可以在与客户互动时选择空闲状态原因；例如，在与客户的聊天会话期间或响应电子邮件消息时。有关使用哪个空闲状态原因的详细信息，请联系您的主管。



注释

如果您处于**可用**或**空闲**状态而没有任何进行中的对话，您的主管可以为您注销桌面。您必须再次登录才能访问桌面。有关详细信息，请参阅：[登录到座席桌面，第 41 页](#)。

RONA

RONA（无应答时重定向）表示您未在指定的时间内接受语音呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求。语音呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求将返回到队列。系统会将您的状态从**可用**更改为**RONA**。**RONA**状态前面带有一个红色(⊖)图标。

管理员将配置可用于接受来自任何通道的传入请求的时间。如果配置的最长时间超过 8 秒，则在状态变为**RONA**之前，弹出框中的操作按钮会闪烁 5 秒。

如果在计时器中显示的指定时间内无法接受请求，弹出框中的操作按钮将闪烁几秒，并且您的状态将更改为**RONA**（无应答时重定向）。该请求将返回到队列中。

在以下情况下，系统无法向您发送任何新的联系请求：

- 在**可用**状态期间未应答请求。
- 提供的拨号号码或分机号码不正确。

当您的状态变为**RONA**时，会显示一个弹出框，其中包含如下选项：

- **转至空闲**：当您单击**转至空闲**时，您的状态将从**RONA**更改为管理员配置的默认空闲原因。

- **转至可用**：当您单击**转至可用**时，您的状态将从**RONA**更改为**可用**。**可用**状态表示您已准备好接受和响应路由到您的联系请求。

当由于网络、电话或其他设备发生故障而没有发送传入呼叫请求时，您的状态将设置为**RONA**。您可以单击弹出框中显示的**转至空闲**，然后与管理员联系以调查情况。

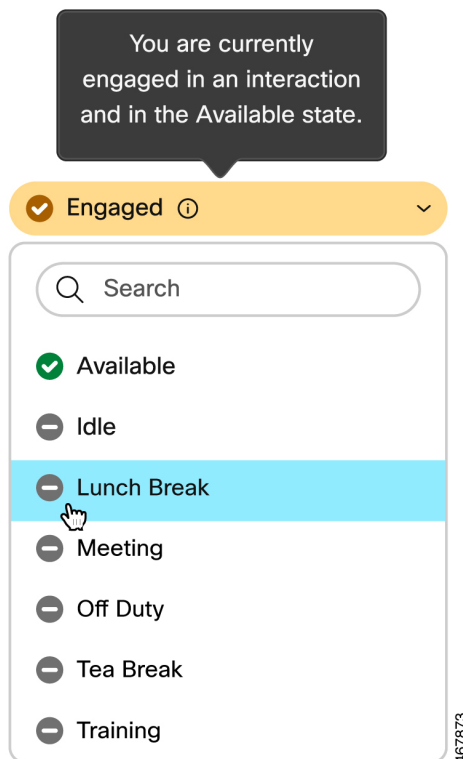


注释

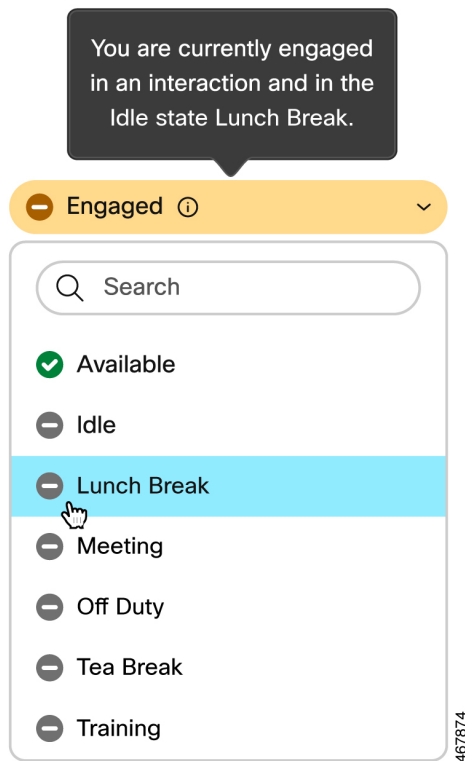
- 您不能手动将状态更改为**RONA**。
- 要接受语音呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求，您必须将状态从**RONA**手动更改为**可用**。
- 如果桌面应用程序不是活动的浏览器窗口或选项卡，则当您的状态更改为**RONA**时，系统会向您发出 Toaster 通知。有关详细信息，请参阅：[Toaster 通知—浏览器，第 24 页](#)。

忙线中

忙线中标签表示您正在忙碌并与客户连接。接受联系请求后，**可用**状态 (🟢) 将变更为**忙线中**标签 (🟡)。



在与客户交互的过程中，如果您选择变更为空闲状态，则**忙线中**标签的图标将从🟡（可用状态中的忙线中）变为🟠（空闲状态中的忙线中）。



连接的计时器显示在交互控制窗格中，而不显示在可用性状态字段中。当交互结束时，将显示状态和计时器。有关详细信息，请参阅：[状态和已连接计时器](#)，第 21 页。

当您处于可用状态 (🟢) 忙线时，您可以继续接收其他信道上的活动请求，具体取决于信道容量。



注释 即使您关闭浏览器或清除浏览器缓存，座席桌面也会保留可用性状态。

语音呼叫状态

语音呼叫状态由系统发起。呼叫状态根据您对呼叫执行的操作以及您是在与客户还是其他座席通信而变化。例如，当您客户呼叫置于保留状态时，交互控制窗格会将状态显示为**保留呼叫**。

连接计时器：当您接受呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求时，该计时器会显示在任务列表窗格中的请求旁边。计时器显示自您接受请求以来已经过的时间。已连接计时器每秒更新一次，格式为 mm:ss。如果您连接的时间超过一小时，格式将更改为 hh:mm:ss（例如 01:10:25）。已连接计时器还会显示在交互控制窗格中。

当您与主叫方（客户）或另一个座席通信时，根据您的操作，系统会设置以下语音呼叫状态：

- **正在振铃**—表示传入呼叫弹出框正显示在桌面右下角。如果您在管理员配置的时间内无法应答呼叫，该呼叫将返回到队列。系统会将您的状态从可用更改为 **RONA**。

- **保留呼叫**—表示您已将客户置于保留状态。
- **已请求咨询**—表示您已发起咨询呼叫。
- **正在咨询**—表示您正在咨询另一位座席。
- **咨询保留**—表示您已将您所咨询的座席置于“保留”状态。
- **会议图标及 <座席的电话号码或名称>**—表示您、客户与另一个座席之间的三方通信。
- **话后处理**—表示您已结束与客户的语音呼叫。

电子邮件和聊天状态

聊天和电子邮件请求状态由系统发起，并在您进行通信时发生变化。

电子邮件状态

- **话后处理**—表示您已结束与客户的电子邮件通信。

聊天和社交信道状态

以下是聊天和社交信道请求状态：

- **已请求会议**—表示您已发起会议聊天。
- **会议**—表示您、客户和另一座席之间的三方通信。
- **话后处理**—表示您已结束与客户的聊天或社交消息传送对话。

辅助功能

座席桌面支持许多功能，可方便视力欠佳用户使用。下表显示了如何在座席桌面中使用辅助功能进行导航。

Web 辅助功能

| 座席桌面 元素 | 要执行以下操作 | 使用以下按键 |
|---------|----------------------|--|
| 登录 | 在下拉列表中滚动浏览保存的电子邮件地址。 | 向上和向下箭头 |
| 登录 | 选择电子邮件地址。 | Enter |
| 登录 | 更改所选的电子邮件地址。 | Mac 键盘：Command + 向左箭头 Windows 键盘：Alt + 向左箭头 |

| 座席桌面 元素 | 要执行以下操作 | 使用以下按键 |
|---------|----------------------------------|-------------------|
| 登录 | 登录到 座席桌面。 | Enter |
| 站凭证 | 选择拨号号码或分机号码。 | 向右箭头和 Enter |
| 站凭证 | 将焦点置于并选择拨号号码或分机号码对话框中的选项。 | Tab 向右箭头和向左箭头 |
| 站凭证 | 在拨号号码或分机号码对话框中的元素间导航。 | Tab |
| 站凭证 | 从团队下拉列表中选择 一个团队名称。 | 向上和向下箭头 |
| 站凭证 | 选择一个选项。 | Enter |
| 站凭证 | 关闭工作站凭证对话框。 | Esc |
| 通知中心 | 访问通知中心。 | Tab 和 Enter |
| 通知中心 | 滚动浏览通知。 | 向上和向下箭头 |
| 通知中心 | 将所有通知标记为已读，重新打开屏幕提示，关闭通知，以及忽略通知。 | Tab，然后 Enter 或空格键 |
| 通知中心 | 关闭通知中心对话框。 | Esc 或 Enter 或空格键 |
| 座席状态 | 从下拉列表中滚动浏览座席状态。 | 向上和向下箭头 |
| 座席状态 | 选择座席状态。 | Enter |
| 座席状态 | 关闭“座席状态”对话框。 | Esc 或 Enter 或空格键 |
| 用户配置文件 | 访问“用户配置文件”对话框。 | Enter 或空格键 |
| 用户配置文件 | 浏览“用户配置文件”对话框中的选项。 | Tab 和 Enter |
| 用户配置文件 | 关闭“用户配置文件”对话框。 | Esc |
| 通知设置 | 访问通知设置。 | Tab 和 Enter |
| 通知设置 | 在通知设置中启用或禁用选项（切换按钮）。 | Tab 和空格键 |
| 通知设置 | 增大或减小音量。 | 箭头键 |
| 通知设置 | 静音、取消静音或播放声音。 | Tab，然后 Enter 或空格键 |
| 深色模式 | 切换到深色模式（切换按钮）。 | Tab 和空格键 |

| 座席桌面 元素 | 要执行以下操作 | 使用以下按键 |
|-----------|-------------------------------|--------------------|
| 键盘快捷键 | 访问 键盘快捷键 对话框。 | Tab 和 Enter |
| 键盘快捷键 | 浏览 键盘快捷键列表 对话框中的元素。 | Tab 和 Enter |
| 键盘快捷键 | 清除“搜索”字段中的搜索条件。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 键盘快捷键 | 对 键盘快捷键列表 对话框中的列进行排序。 | Tab 和 Enter |
| 键盘快捷键 | 滚动浏览 键盘快捷键列表 。 | Tab, 然后向上或向下箭头 |
| 键盘快捷键 | 最大化、恢复和关闭 键盘快捷键列表 对话框。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 错误报告 | 下载错误报告。 | Tab 和 Enter |
| 座席绩效统计 报告 | 浏览报告。 | 向左或向右箭头 |
| 座席绩效统计 报告 | 选择报告。 | Enter |
| 任务列表 | 在任务之间切换。 | 箭头键 |
| 任务列表 | 选择任务。 | Enter 或空格键 |
| 座席交互历史记录 | 浏览座席交互历史记录中的所有信道。 | 向右箭头和向左箭头 |
| 座席交互历史记录 | 选择信道。 | Enter |
| 座席交互历史记录 | 在特定信道中的联系历史记录之间切换。 | Tab |
| 弹出框 | 接受弹出框请求。 | Enter |
| 弹出框 | 在弹出框请求之间切换。 | Tab |
| 交互控制 | 浏览交互控制中的元素。 | Tab |
| 交互控制 | 选择一个选项。 | Enter |
| CAD 变量 | 在 CAD 变量值之间切换。 | Tab |
| CAD 变量 | 选择 CAD 变量值。 | Enter 或空格键 |
| 转接、咨询或会议 | 选择单选按钮选项。 | 向右箭头和向左箭头 |
| 转接、咨询或会议 | 从下拉列表中选择。 | 向上和向下箭头 |
| 转接、咨询或会议 | 选择一个选项。 | Enter |
| 转接、咨询或会议 | 关闭对话框。 | Esc |

| 座席桌面 元素 | 要执行以下操作 | 使用以下按键 |
|-------------|--|--------------------|
| 聊天和社交消息传送对话 | 浏览选项。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 聊天和社交消息传送对话 | 展开或折叠联系人信息。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 电子邮件 | 浏览选项。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 电子邮件 | 展开或折叠联系人信息。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 电子邮件 | 选择富文本格式样式。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 外拨呼叫 | 选择 通讯簿 或 拨号盘 。 | 向右箭头和向左箭头 |
| 外拨呼叫 | 滚动浏览 通讯簿 条目或 拨号盘 中的被叫号码。 | 向上和向下箭头 |
| 外拨呼叫 | 清除“搜索”字段中的搜索条件。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 外拨呼叫 | 从 通讯簿 中选择联系人进行呼叫。 | Tab 和 Enter |
| 外拨呼叫 | 浏览 拨号盘 上的键盘数字按钮进行呼叫。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 外拨呼叫 | 关闭 外拨呼叫 对话框。 | Esc |
| 辅助信息 | 最大化和恢复小组件。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 辅助信息 | 浏览辅助信息窗格中的选项卡。 | 向右箭头和向左箭头 |
| 辅助信息 | 选择选项卡。 | Enter 或空格键 |
| 辅助信息 | 浏览选项卡中的元素。 | Tab 或向上和向下箭头 |
| 辅助信息 | 访问 联系历史记录 选项卡中的 查看电子邮件消息 链接。 | Tab 和 Enter |
| 辅助信息 | 浏览 编辑布局 选项。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 重置桌面布局 | 重置整个桌面布局。 | Tab 和 Enter |
| 重置桌面布局 | 浏览并选择 重置布局 确认 对话框中的元素。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 话后工作 | 展开和折叠 话后处理原因 对话框。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 话后工作 | 浏览 话后处理原因 对话框中的元素。 | Tab |
| 话后工作 | 取消自动话后处理。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 话后工作 | 选择单选按钮选项。 | 向上和向下箭头 |

| 座席桌面 元素 | 要执行以下操作 | 使用以下按键 |
|----------|-------------------|---------------------|
| 话后工作 | 提交话后处理。 | Tab, 然后 Enter 或空格键 |
| 帮助 | 浏览帮助中心对话框中的元素。 | Tab |
| 帮助 | 选择一个选项。 | Enter |
| 帮助 | 在新的选项卡中访问特定的帮助主题。 | Shift + Tab 和 Enter |
| 帮助 | 关闭帮助中心对话框。 | Esc |
| 注销 | 从座席桌面注销。 | Tab Enter 或空格键 |
| Webex 应用 | 浏览 Webex 应用 中的元素。 | Tab, 然后向上和向下箭头 |
| Webex 应用 | 选择一个选项。 | Enter 或空格键 |

屏幕读取器支持

座席桌面 还支持适用于下列元素的 JAWS 屏幕读取软件。

有关支持的 JAWS 版本的详细信息，请参阅 [Cisco Webex Contact Center](#) 的产品辅助功能模板 (VPAT) 自愿报告。

| 窗格、页面或小组件 | 元素 | 备注 |
|-----------|---------------|--|
| 座席桌面 | 图标和用户界面 | 屏幕读取器会读取图标名称、标题、字段名称、组合框、下拉列表、切换按钮、文本框、搜索选项、错误消息、列出的项目数量、帮助文本、展开或折叠以及键盘快捷键以继续。 注释 JAWS 屏幕读取器不会读取根据搜索条件显示的自动完成下拉列表。 |
| 登录 | 字段名称 | 屏幕读取器会读取电子邮件地址和下一个行动项以继续。 |
| 工作站登录 | 工作站凭证对话框中的错误。 | 屏幕读取器会读取由于提交工作站登录详细信息失败而产生的错误消息。例如，当拨号号码无效时。 |
| 通知中心 | 消息计数 | 屏幕读取器会读取对话框中的未读消息计数和选项。 |
| 座席状态 | 列表 | 屏幕读取器会读取“座席状态”下拉列表。 |

| 窗格、页面或小组件 | 元素 | 备注 |
|-----------|--------|--|
| 用户配置文件 | 选项 | 屏幕读取器会读取配置文件选项。 |
| | 信道容量 | 屏幕读取器会读取与该配置文件关联的路由类型的描述性帮助文本。 |
| 通知设置 | 帮助文本 | 屏幕读取器会读取以下通知设置选项的描述性帮助文本： 启用通知、启用静默通知和启用声音通知。 |
| 键盘快捷键 | 列标头和行 | 屏幕读取器会读取列标头标题和行值。 |
| 下载错误报告 | 状态 | 屏幕读取器会读取错误报告下载状态。 |
| 座席绩效统计 | Title | 屏幕读取器会读取小组件标题。 |
| | 表 | 屏幕读取器会读取表格中的每个表格标头和每个单元格。 |
| 任务列表和弹出框 | 联系人请求 | 屏幕读取器会读取联系人请求的名称、电话号码或电子邮件地址以及信道类型。例如，从 johndoe@gmail.com 发送的电子邮件。 |
| 座席交互历史记录 | 联系历史记录 | 屏幕读取器会读取联系人请求名称、电话号码或电子邮件地址、信道类型以及其他详细信息。 |
| 小组件 | 标题和内容 | 屏幕读取器会读取小组件的标题及其内容。 |
| 外拨呼叫 | 通讯簿 | 屏幕读取器会读取通讯簿的内容。 |
| 外拨呼叫 | 拨号盘 | 屏幕读取器会读取拨号盘上的号码。 |
| 帮助 | 对话框 | 屏幕读取器会读取帮助中心对话框中的选项、目录和超链接文本。 |

访问键盘快捷键

使用键盘快捷键方便地访问桌面功能。键盘快捷键定义了另一种在桌面上执行特定操作的方法。要执行键盘快捷键，请确保焦点位于桌面屏幕的内部。



注释 确保您的操作系统上的键盘显示语言设置为英语（美国），以便让所有桌面键盘快捷键按预期响应。

要访问键盘快捷键列表：

开始之前

您必须登录到桌面。有关详细信息，请参阅[登录到座席桌面](#)。

过程

步骤 1 单击桌面右上角的用户配置文件。

步骤 2 在帮助部分，单击**键盘快捷键**。





键盘快捷键列表对话框列出以下各项：

- 预定义的键盘快捷键
- 冲突的键盘快捷键

注释

- 您可以使用键盘快捷键 **Ctrl + Alt + F** 访问**键盘快捷键列表**。
- 如果相同的按键被指定为执行多种操作，则键盘快捷键不会作出响应。您必须与管理
员联系以解决键盘快捷键冲突。
- 使用搜索字段筛选列表。

步骤 3 （可选）要拖动**键盘快捷键列表**对话框或调整其大小，请执行以下操作：

- 要拖动此对话框，请将鼠标指针悬停在该对话框上。鼠标指针将变为 。单击对话框并将其拖到所需的位置。
- 要调整对话框的大小，请将鼠标指针悬停在对话框的边框上。根据指针的位置，指针将变为  或 （大小调整控点）。单击并拖动大小调整控点，以调整对话框的大小。
- 此对话框的大小不能超过 480 x 320 像素的最小宽度和高度。这样可确保对话框中的内容始终可读。
- 要最大化对话框，请单击 。

座席键盘快捷键

下表列出了座席特定的键盘快捷键：



注释 如果您使用的是 Mac 键盘，则按 **Option** 而不是 **Alt**。例如，要转到“可用”状态，请按 **Control-Option-R**。

表 5: Agent Desktop 键盘快捷键列表 (Windows)

| 组 | 操作 | 键盘快捷键 |
|---------|---------------|--------------|
| 座席状态 | 转至可用状态 | Ctrl+Alt+R |
| | 转至空闲状态 | Ctrl+Alt+N |
| 应用程序 | 接受聊天/电子邮件/社交 | Ctrl+Alt+A |
| | 在弹出框之间切换 | Ctrl+Alt+P |
| | 展开/折叠弹出框 | Ctrl+Shift+9 |
| | 接受全部（可见）弹出框 | Ctrl+Shift+4 |
| 电子邮件处理 | 发送电子邮件 | Ctrl+Alt+S |
| | 回复 | Ctrl+Shift+6 |
| | 全部回复 | Ctrl+Shift+5 |
| 嵌入式桌面视图 | 打开导航选项卡 | Ctrl+Alt+T |
| | 刷新 | Ctrl+Alt+B |
| 交互控制 | 保留/继续呼叫 | Ctrl+Alt+V |
| | 暂停/恢复录音 | Ctrl+Shift+Z |
| | 会议呼叫/聊天请求 | Ctrl+Alt+H |
| | 咨询呼叫请求 | Ctrl+Alt+C |
| | 所有信道的末尾 | Ctrl+Alt+E |
| | 所有信道的转接请求 | Ctrl+Alt+X |
| | 保存编辑的 CAD 变量值 | Ctrl+Alt+M |
| | 复原编辑的 CAD 变量值 | Ctrl+Alt+Z |
| | 展开/折叠 | Ctrl+Alt+Y |
| | 话后处理原因 | Ctrl+Alt+W |
| 导航 | 打开主页 | Ctrl+Alt+1 |
| | 打开座席绩效统计页面 | Ctrl+Alt+2 |

| 组 | 操作 | 键盘快捷键 |
|------------|-------------------|--------------|
| 通知 | 打开通知中心 | Ctrl+Alt+I |
| | 启用静默通知 | Ctrl+Alt+D |
| 外拨 | 打开外拨呼叫 | Ctrl+Alt+O |
| 任务列表 | 在活动任务之间切换 | Ctrl+Shift+8 |
| | 展开/折叠任务面板 | Ctrl+Shift+7 |
| 用户配置文件 | 打开用户配置文件 | Ctrl+Alt+U |
| | 注销 | Ctrl+Alt+L |
| | 打开键盘快捷键列表 | Ctrl+Alt+F |
| | 下载错误报告 | Ctrl+Shift+2 |
| Webex 应用程序 | 打开 Webex 应用程序 | Ctrl+Shift+3 |
| | 最小化/恢复 Webex 应用程序 | Ctrl+Shift+1 |



注释

- 导航栏中的快捷键号码顺序取决于在桌面布局中配置的相关小组件或自定义页面的顺序。例如，如果“客户体验分析”图标是导航栏中的第三个项目，则 Ctrl+Alt+3 将会打开“客户体验分析”页面。
- 键盘快捷键中使用的字母不区分大小写。



第 2 章

使用 座席桌面

- [登录到 座席桌面](#)，第 41 页
- [安装 桌面 应用程序](#)，第 44 页
- [更改可用性状态](#)，第 45 页
- [响应不活动超时](#)，第 46 页
- [应用话后处理原因](#)，第 46 页
- [删除终止的交互](#)，第 47 页
- [解决 Desktop 问题](#)，第 48 页
- [屏幕提示](#)，第 48 页
- [用户配置文件](#)，第 50 页
- [Webex 应用](#)，第 54 页
- [添加 WhatsApp 对话中的 Emoji](#)，第 58 页
- [从桌面 注销](#)，第 59 页

登录到 座席桌面

使用 座席桌面 时，请记住以下要点：

- **多点登录：**您无法从多个浏览器或同一浏览器窗口的多个选项卡访问 座席桌面。

如果您登录到多个实例座席桌面，并且在浏览器或选项卡之间切换以访问座席桌面，将会显示一条提示消息。单击提示信息中的**继续**，以便在该浏览器窗口中登录 座席桌面。

如果您在通话时单击**继续**，交互控制窗格将需要 4-5 秒来加载。

- **登录问题：**您必须与管理员联系以解决任何登录相关问题。以下情况可能会让您无法登录 座席桌面：
 - 如果拨号号码无效、未注册或已被其他用户使用。
 - 如果未配置租户、配置文件、技能或座席权限和设置。
 - 如果网络或 API（应用程序编程接口）存在问题。

- 浏览器重新加载：如果由于连接失败、会话过期或本地存储问题而无法恢复您的会话，请重新加载您的浏览器以刷新您的会话。
- 标题：一条消息在您的 座席桌面 顶部显示为横幅，告知您某些功能无法使用。当管理员解决问题后，您必须重新加载您的座席桌面网页。重新加载浏览器时，横幅将会删除，并且所有功能都将可以在 座席桌面 使用。

开始之前

确保您的电话已准备好接收呼叫。

过程

步骤 1 在浏览器的地址栏中，输入管理员提供的 URL。

步骤 2 输入您的用户名，然后单击下一步。

注释 要更改所选的电子邮件地址，请按 Alt + 左箭头键 (Windows) 或 Command + 左箭头键 (Mac) 键盘快捷键。

步骤 3 输入密码并单击登录。

随即出现工作站凭证对话框。

注释 要取回遗忘的密码，请单击忘记了密码，然后输入发送到您的电子邮件地址的六位数确认码。

如果您的管理员配置了默认的拨号号码 (DN)，则默认 DN 将预填充拨号号码和分机号码字段。

如果您的管理员将 DN 限制为默认 DN，则登录 座席桌面 时无法编辑预填充的 DN。拨号号码和分机号码字段为只读。在这种情况下，请跳过步骤 4 和步骤 5。

步骤 4 在拨号号码/分机部分中，输入要用于来电和外拨呼叫的电话号码。默认情况下，拨号号码单选按钮为选中状态。

- 选中国际拨号格式复选框。从下拉列表中选择基于您地理位置的国家/地区代码。您也可以输入一个国家/地区代码或国家/地区名称来过滤列表。输入拨号号码。拨号号码会根据国家/地区代码进行验证。支持的格式为：

- 国家/地区代码格式：+[国家/地区代码][电话号码]

从下拉列表中选择国家/地区代码，然后只输入电话号码。

例如，<+120> 15532447

注释 国际拨号格式已选中，默认值为 +1。

- 取消选中国际拨号格式复选框可使用其他拨号格式。输入拨号号码。支持的格式包括：

- E.164 号码格式：+[国家/地区代码][号码]

例如，+11234567890

- IDD（国际直接拨号）格式：[IDD][国家/地区代码][号码]

例如，01161123456789

注释 您的拨号号码格式取决于您所在的位置。有关格式设置的详细信息，请咨询您的管理员。

步骤 5（可选）如果您使用的是主叫设备，请选择**分机号码**单选按钮，然后输入管理员配置的主叫分机号码（例如，10078）。分机号码最多支持 18 位数字。

步骤 6 在**小组**部分中，从下拉列表中选择要关联的小组，或者使用“搜索”字段筛选列表。

步骤 7（可选）选中**记住我的凭证**复选框可保存您的工作站凭证详细信息供将来登录。

注释

- 如果取消选中**记住我的凭证**复选框，则不会存储凭证以供将来登录使用。您需要在每次登录 Agent Desktop 时手动提供凭证。

- **工作站凭证**对话框支持浏览器自动完成功能。自动完成功能通过自动填写之前输入的拨号号码和分机号码来节省您的时间。自动完成功能提供的建议数特定于浏览器。要删除保存的条目，您必须清除浏览器缓存。在专用浏览模式下不支持自动完成功能。

步骤 8 单击**提交**。

注释 如果选中了**记住我的凭证**复选框，您可能会看到一条消息，表明您的凭证未保存。在这种情况下，您需要在重新登录时输入详细信息。

您的管理员可以配置任务页面，以便在您登录时将插图显示为背景。如果插图未配置，则任务页面将显示空白背景。

注释 如果您的管理员为小组分配了未修改的布局，则会在您登录时显示基于布局的新功能。如果您已登录，基于布局的新功能将在您重新加载浏览器时显示。

响应速度

座席桌面支持响应式视图，可在各种屏幕分辨率下轻松阅读和导航。座席桌面显示大小必须大于 500 x 500 像素（宽 x 高）。您必须将 Web 浏览器的缩放设置为 100%，以便获得座席桌面最佳体验。有关支持的浏览器版本的详细信息，请参阅：[Agent Desktop 要求，第 2 页](#)。

根据正在使用的设备的渐进式屏幕大小、方向和查看区域，座席桌面界面会自动调整。座席桌面展示的反应行为如下：

- **水平排列的标题**— 如果水平排列的标题上有更多的自定义小组件或图标，则会显示更多（⋮）图标：
 - 单击此图标时，下拉列表将会显示自定义小组件和图标。
 - 当您调整屏幕大小时，自定义小组件和图标会按预期显示在水平排列的标题上，而不会显示 ⋮ 图标。

- **导航栏**— 左侧导航栏将折叠为较小查看区域中的水平标题。当您单击菜单 (☰) 图标时，滑动条将与图标一起显示。



注释 当查看区域小于 736 像素宽时，不会显示标题和徽标。将宽度增加到 737 像素以上可以查看徽标和标题。

- **任务列表、座席交互历史记录 和 辅助信息 窗格**— 这些窗格被叠加在 工作空间 上。默认情况下，在较小的查看区域中，这些窗格将处于折叠状态。

单击每个窗格的 (展开) 图标时，滑动窗格将会显示详细信息。当您展开一个窗格时，其他展开的窗格将会折叠，以免隐藏工作空间。

在 辅助信息 窗格中，如果视图中显示了其他选项卡，则会显示**更多**选项。



注释 如果在较长小组件中添加标签，则系统会缩短标签名称。

- 避免在较长小组件中添加标签
- 仅单击小组件图标。 **更多** 下拉列表中的整个行都无法单击。

座席桌面 可以作为应用程序进行安装。响应行为与基于浏览器的 座席桌面 相同。



注释

- 管理员会定义自定义小组件是否响应。
- 无响应小组件无法确保最佳的用户体验，并且不会在宽度小于 736 像素的查看区域中显示。将宽度增加到 737 像素以上可以查看任何配置为无响应的小组件。

安装 桌面 应用程序

如果使用支持渐进式 Web 应用程序 (PWA) 的现代 Web 浏览器访问 桌面，则可以将 桌面 安装为应用程序。

PWA 是一种 Web 应用程序，可利用最新的技术来结合 Web 应用程序和移动应用程序的优势。可以将其视为使用 Web 技术构建的网站，但功能与应用程序一样。

支持 桌面 作为应用程序的操作系统和浏览器包括：

- 操作系统—Windows 10、Windows 11、macOS 和 Chrome OS
- Web 浏览器—Google Chrome 和 Edge Chromium (MS Edge)

开始之前

- 您必须登录到 桌面。有关详细信息，请参阅[登录到 座席桌面](#)。
- 您必须使用支持 PWA 的现代 Web 浏览器，例如 Google Chrome 和 Edge Chromium (MS Edge)。

过程

步骤 1 单击通知消息中显示的**安装应用程序**链接，或地址栏中显示的**安装 Webex CC Desktop** 图标。

步骤 2 单击**安装**。

安装后，桌面将在单独的应用程序窗口中打开，并且可用作单独的桌面应用程序。您可以将该应用程序添加到您的主屏幕，或者将其固定到您的任务栏以方便访问。

注释

- 当您登录到 桌面 或清除缓存时，系统会通知您选择安装 桌面 作为桌面应用程序的选项。
- 您无法使用 Firefox web 浏览器将 桌面 安装为桌面应用程序。
- 当您从 web 浏览器或应用程序访问 桌面 时，用户体验 (UX) 将保持不变，只不过地址栏不是桌面应用程序的一部分。
- 要卸载 桌面 应用程序：
 - 单击应用程序标题栏上的省略号图标。
 - 单击**卸载 Webex CC Desktop > 删除**。

更改可用性状态

当您登录到 座席桌面 时，您的状态将设置为管理员配置的默认空闲状态（原因）。要接受任何呼叫、聊天、电子邮件或 社交消息传送对话 请求，您必须将状态设置为**可用**。

要更改默认状态：

开始之前

您必须登录到 桌面。有关详细信息，请参阅[登录到 座席桌面](#)。

过程

步骤 1 单击水平排列的标题上显示的**可用性状态**下拉列表。

步骤 2 从下拉列表中选择所需的可用性状态，或者使用“搜索”字段来筛选列表。

下拉列表显示可用状态，以及由管理员配置的空闲状态。

响应不活动超时

坐席活动包括处理联系人、处理自定义小组件或在座席桌面上执行任何任务。如果您在“有空”或“空闲”状态下未在座席桌面上执行任何活动，则会被视为非活动状态。

您的管理员配置非活动超时值。如果在指定的持续时间内，您在座席桌面上处于非活动状态，座席桌面会自动将您注销。在配置的超时之前的一分钟，您会收到带有计时器的长时间不活动对话框的通知。如果在计时器超时之前没有执行任何操作，则座席桌面会将您注销。不管您的可用性状态，系统都会显示对话框。如果座席桌面不是活动的浏览器窗口或选项卡，则浏览器上会显示 toaster 通知。

开始之前

- 您必须登录到桌面。有关详细信息，请参阅[登录到座席桌面](#)。
- 座席桌面长时间没有活动。

过程

步骤 1 选择下列选项之一：

- **保持登录状态：**允许您在计时器过期之前，在注销之前保持登录状态。
- **注销：**允许您注销座席桌面

在配置的超时发生一分钟的时间间隔内，倒计时计时器在一分钟的非活动状态对话框上显示。

步骤 2 如果您已被自动注销，请单击**确定**关闭该对话框。

应用话后处理原因

话后处理原因表示客户呼叫联络中心的原因，并记录您在协助客户解决查询方面的经验。您的企业可使用此信息衡量联络中心的效率和成功率。

话后处理原因在您结束与客户的交互后应用。在以下情况下，选择话后处理原因：

- 当您结束与客户的活动语音呼叫、聊天或社交消息传送对话时。
- 当您转接活动的语音呼叫、聊天、电子邮件或社交消息传送对话请求时。
- 当您发送电子邮件回复给客户时。

- 当客户结束活动的语音呼叫或聊天请求时。

开始之前

要应用话后处理原因，您必须与客户有活动的交互。

过程

步骤 1 基于您的情景，单击**结束、转接或发送**。

话后处理原因对话框将会出现。

计时器以及出现在**话后处理原因**对话框中的原因是由管理员配置的。

步骤 2 （可选）单击**取消自动话后处理**可阻止桌面自动进行话后处理。

步骤 3 您可以从下拉列表中选择所需的原因，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。您一次只能选择一个话后处理原因。

注释

- **话后处理**状态旁边的顺计时器表示您在结束交互后所经过的时间。
- **话后处理原因**对话框中会显示倒计时器，表示在对交互进行自动话后处理之前剩余的时间。如果在该计时器到达零之前没有选择话后处理原因，则在自动话后处理期间提交默认的话后处理原因。

步骤 4 单击**提交话后处理**。

删除终止的交互

当 API 请求或事件无法在 **交互控制** 窗格中加载数据，客户交互（语音或数字）可能变得无响应。当交互没有响应时，您将无法执行任何操作（保留、转接、咨询、结束）。您的管理员可以结束不响应的客户交互或强制将您从 **座席桌面** 注销。

交互终止对话框在以下情况中显示在 **座席桌面**：

- 您的管理员终止了客户交互。
- 您正在与另一个座席进行咨询或会议呼叫，您的管理员会将您注销。咨询或参与会议的座席已获得通知。

开始之前

- 请与管理员联系。您的管理员必须终止不响应的客户交互。
- **交互终止**对话框必须显示在 **座席桌面** 上。

过程

步骤 1 单击交互终止对话框中的**确定**。

删除 座席桌面 中的客户交互。 **联系人历史记录**选项卡不会显示您的管理员删除的交互。

步骤 2 （可选）单击**错误详细信息**链接。

步骤 3 （可选）单击**复制跟踪 ID**。

与管理员共享复制的跟踪 ID 以便解决问题。有关详细信息，请参阅：[解决 Desktop 问题，第 48 页](#)。

在 座席交互历史记录 窗格中，话后处理原因显示为“不适用”，原因是交互未进行话后处理。

解决 Desktop 问题

当由于 API 请求失败或事件失败而无法在 Desktop 上加载数据时，系统会向您发送错误消息通知。您可以复制错误的跟踪 ID，并与您的管理员共享详细信息，以便调试问题。



注释 如果您在使用 Desktop 时遇到问题，您可以将 Desktop 日志发送给管理员，以便调查问题。有关详细信息，请参阅：[下载错误报告，第 53 页](#)。

过程

步骤 1 单击错误对话框中的**错误详细信息**链接。

步骤 2 单击**复制跟踪 ID**。

与管理员共享复制的跟踪 ID 以便调试问题。

屏幕提示

屏幕提示是显示在 座席桌面 中的窗口或选项卡。屏幕提示会根据管理员配置的事件来触发。

屏幕提示会提供有关请求的详细信息。例如，您的管理员创建某个工作流程，在您接受传入呼叫时触发屏幕提示，其中的显示选项为 **辅助信息** 窗格中的选项卡。当您接受传入呼叫时，屏幕提示会出现在 座席桌面 的“辅助信息”窗格中的**屏幕提示**选项卡下。

当您接受请求时，屏幕提示通知会出现在 座席桌面 中，指明该请求与屏幕提示相关联。根据显示选项，您可以查看 座席桌面 上的屏幕提示。

您的管理员可以配置屏幕提示按以下任一方式显示：


- 在现有的浏览器选项卡中替换之前的屏幕提示。
- 作为新的浏览器选项卡，不影响现有的屏幕提示。
- 作为辅助信息窗格中的**屏幕提示**选项卡中的子选项卡。
- 作为屏幕提示自定义页面，可通过单击导航栏上的**屏幕弹出**图标来访问。
- 作为自定义页面上的小组件之一，可通过单击导航栏上的“自定义”图标来访问。



注释 如果意外关闭了屏幕提示，您可以通过单击**通知中心**中的屏幕提示链接再次访问它。有关详细信息，请参阅：[访问屏幕提示，第 49 页](#)。

屏幕提示基于您当前选择的交互显示客户详细信息。例如，

- 当您接受客户 Jane Doe 的交互时，辅助信息窗格或自定义页面中的**屏幕提示**选项卡将显示与 Jane Doe 关联的屏幕提示。
- 当您从一个客户 Jane Doe 转移到另一个客户 Will Smith 时，辅助信息窗格或自定义页面中的**屏幕提示**选项卡将显示与 Will Smith 关联的屏幕提示。

您的管理员可以为请求配置多个屏幕提示。屏幕提示会显示为名为**屏幕提示**的选项卡下的子选项卡。要最大化子选项卡中显示的屏幕提示，请单击 。

当您提交请求的话后处理原因时，辅助信息窗格或自定义页面中的关联屏幕提示将会关闭。




注释

- 如果在自定义页面中配置了屏幕提示，则**屏幕弹出**图标会出现在 导航栏 上，无论您是否已接受或结束请求。
- 如果在桌面布局的自定义页面中配置了屏幕提示，但未在流设计器中定义 workflow，则自定义页面显示为空白。

访问屏幕提示

要访问您意外关闭的屏幕提示：

过程

步骤 1 单击水平排列的标题上的  (**通知中心**) 图标。

下拉列表将显示**已发送屏幕提示**消息、已用的时间以及语音呼叫的自动号码识别 (ANI)。

步骤 2 单击屏幕提示超链接。屏幕提示超链接的显示文本由您的管理员定义。根据管理员在流设计器中设置的路由配置，您可以查看自定义的显示文本或[重新打开屏幕提示超链接](#)。

屏幕提示可采用以下显示方式：

- 在现有的浏览器选项卡中，替换上一个屏幕提示
- 作为新的浏览器选项卡，不影响现有的屏幕提示
- 作为辅助信息窗格中的新选项卡
- 作为自定义页面
- 作为自定义页面中的小组件之一

用户配置文件

用户配置文件图标显示在桌面的右上角。当您单击用户配置文件图标时，会显示以下信息：

- 个人资料图片



注释 如果未配置您的档案照片，则根据名字和姓氏显示首字母缩写。您可以在激活您的帐户时，或稍后在 [Cisco Webex 配置文件页面](#) 上配置您的档案照片。有关详细信息，请参阅[添加档案照片](#)。

- 用户名
- **配置文件设置**：您用于访问桌面的帐户设置。有关详细信息，请参阅：[配置文件设置](#)。
- **信道容量**：您在指定时间可以在每个媒体信道上处理的联系数。有关详细信息，请参阅：[查看信道容量，第 51 页](#)。
- **用户设置**：用户设置部分显示以下选项：
 - **通知设置**：用于显示桌面通知和警报的设置。有关详细信息，请参阅：[启用或禁用通知设置，第 52 页](#)。
 - **重置整个桌面布局**：用于恢复管理员配置的默认桌面布局视图的选项。有关详细信息，请参阅：[重置 Desktop 布局，第 111 页](#)。
- **切换到深色模式**：用于启用或禁用桌面深色背景主题的切换按钮。深色模式选择将保留，直到您清除浏览器缓存。
- **帮助**：帮助部分显示以下选项：
 - **键盘快捷键**：用于访问键盘快捷键列表的选项。有关详细信息，请参阅：[访问键盘快捷键，第 36 页](#)。

- **下载错误报告**：用于下载错误报告的选项。有关详细信息，请参阅：[下载错误报告](#)，第 53 页。
- **注销**：从桌面注销的选项。有关详细信息，请参阅：[从桌面注销](#)，第 59 页。

更改您的团队

在您没有活动的联系请求或对话时，您可以更改您的小组。

开始之前

- 您必须登录到 桌面。有关详细信息，请参阅[登录到 座席桌面](#)。
- 您必须与多个团队关联。

过程

步骤 1 单击 桌面 右上角的 **用户配置文件**。

- 注释**
- 默认情况下，**小组**部分显示登录时您在**工作站凭证**对话框中选择的当前小组。
 - 如果您有活动的任务、交互或来话任务请求，您将无法更改您的小组。**团队**选项处于禁用状态。

步骤 2 单击**团队**。

步骤 3 在**小组**部分，从**小组**下拉列表中选择小组，也可以使用搜索框来筛选列表。

注释 小组名称按字母顺序显示。默认情况下，已选择您当前的小组。

步骤 4 单击**保存选择**。

注释 当您未与多个小组关联时，**保存选择**将被禁用。

此时将显示一条提示消息，确认小组更改。

步骤 5 单击**更改小组**。

随即会显示成功更改小组的消息。系统会应用新团队的桌面布局和路由策略（语音或数字信道）。

查看 信道容量

您的管理员可以根据您的多媒体配置文件（包括特定信道中的队列）配置您在指定时间能够在每个媒体信道上处理的联系数量。

- 要查看信道容量，请单击桌面右上角的**用户配置文件**。

信道容量部分显示路由类型以及您在每个媒体信道上可以处理的联系数量。

媒体信道包括聊天、电子邮件、语音和社交。例如，如果针对媒体信道标识语音将该数字指定为 1，针对聊天指定为 3，则只允许您收到一个语音来电和三个聊天请求。



注释 仅当分配到容量时，才会突出显示媒体信道标识。例如，假设您可以处理的语音联系数量被配置为 1，聊天数量为 0，则会突出显示语音媒体信道标识，而聊天信道标识则为灰显状态。

以下是媒体详细信息：

| 路由类型 | 详细信息 |
|------|---|
| 混合 | 允许您在所有信道同时处理多个联系活动。例如，聊天 - 2，电子邮件 - 4，语音 - 1 和社交 - 2。 |
| 实时混合 | 允许您处理一个强制性实时信道（语音或聊天）以及其他配置的信道。例如，电子邮件 - 4 和语音 - 1。 |
| 不包括 | 仅允许您在给定的时间处理一个联系活动。例如，语音 - 1。 |

启用或禁用通知设置

通知可让您知道发生了新的事情，可能需要引起您的注意。桌面通知包括警报、新消息、状态更改，等等。有关详细信息，请参阅：[桌面通知](#)，第 25 页。

要启用桌面通知：

开始之前

您必须登录到桌面。有关详细信息，请参阅[登录到座席桌面](#)。


过程

步骤 1 单击桌面右上角的 **用户配置文件**。

步骤 2 在用户设置部分，单击**通知设置**。

步骤 3 单击**启用通知**切换按钮以启用或禁用在桌面上显示通知。



注释


- 启用通知后，水平排列的标题上将会显示  (**通知中心**) 图标。
- 默认情况下，**启用通知**切换按钮处于启用状态。

步骤 4 单击**启用静默通知**切换按钮，以启用或禁用可视化桌面警报的显示。启用静默通知后，桌面警报将会发送到通知中心。有关详细信息，请参阅：[访问通知中心](#)，第 53 页。

注释 默认情况下，**启用通知**切换按钮处于禁用状态。

步骤 5 单击**启用声音通知**切换按钮以启用或禁用桌面通知播放声音。您可以使用滑块来调节音量。

a) 单击  可将声音静音，要取消静音，请单击 .

b) 单击  可收听默认声音。

注释 默认情况下，**启用声音通知**切换按钮已启用，并且音量设置为 80%。

您对**通知设置**的更改将会保留，直到您清除浏览器缓存。当您注销并再次登录时，默认值将被分配给**通知设置**。

访问通知中心


通知中心将会显示桌面警报和通知。

要访问通知中心：

开始之前

确保在**通知设置**部分选择**启用通知**选项，以访问通知中心。有关详细信息，请参阅：[启用或禁用通知设置](#)，第 52 页。


过程

步骤 1 单击水平排列的标题上的  (**通知中心**) 图标。

此时将显示所有未读通知的列表，以及每个通知之后经过的时间。

步骤 2 (可选) 单击**全部标记为已读**，将所有消息标记为已读，并清除未读通知。

注释

- 此图标将会显示指示未读通知数的标识 (例如 )。
- 桌面通知可进行堆叠，并且可自动关闭或由您手动关闭。单击**忽略通知**以关闭通知。
- 当您注销桌面时，桌面通知将被清除。

下载错误报告

如果您在使用 Desktop 时遇到问题，您可以将 Desktop 日志发送给管理员，以便调查问题。

开始之前

您必须登录到 桌面。有关详细信息，请参阅[登录到 座席桌面](#)。

过程

步骤 1 单击桌面 右上角的 **用户配置文件**。

步骤 2 在帮助部分，单击**下载错误报告**。

在 Desktop 成功下载错误报告后，您可以与管理员共享该报告以调查问题。

注释

- 即使在 Desktop 正在从连接故障中恢复时，您也可以下载错误报告。
- 如果在您单击**下载错误报告**选项之前您的浏览器已冻结或崩溃，因此必须重新启动浏览器，请不要立即单击**下载错误报告**选项。

重新启动浏览器后，日志将不再可用。等待 Desktop 开始再次显示该问题，然后选择该选项。

Webex 应用

Webex 应用 由 Cisco 提供，是适用于视频会议、网络会议、屏幕共享和网络研讨会的领先企业解决方案。有关详细信息，请参阅：<https://www.webex.com/all-new-webex.html>。

Webex 应用 及其消息传送、呼叫和会议功能均在 座席桌面 中配置。这样您就可以与您组织的其他座席、主管和主题专家（SME）协作，而无需离开 座席桌面。不过，未提供呼叫控制功能。要接收和发出呼叫，您仍需要外部的非嵌入式 Webex 应用。有关详细信息，请参阅[呼叫应用](#)。

您的管理员通过更新桌面布局来配置 Webex 应用 功能。

主管和 SME 必须将 Webex Client 下载到其系统（个人设备）上，或使用 Webex 应用 for Web (<https://web.webex.com/>) 访问 Webex 应用。Webex Client 是指下载到您的系统（个人设备）上的 Webex 应用。有关详细信息，请参阅[下载应用程序](#)。



注释 如果您在 Webex Client 上将您的可用性设置为“免打扰”（DND），则座席桌面上不会显示浏览器语音来电通知。有关将 Webex Client 作为终端设备访问的详细信息，请参阅：[座席设备，第 4 页](#)。

通知

通知会在发生需要您注意的新 Webex 应用 事件时提醒您。无论您是否正在使用 Webex 应用，都会显示通知。有关详细信息，请参阅：[通知，第 24 页](#)。



注释

- 座席桌面 中的 Webex 应用 仅支持“免打扰” (DND)，而不支持在通知中指定的任何首选项（[设置 > 通知](#)）。
- 即使将您的可用性设置为 DND，在以下情况下，您也可以 在座席桌面 中接收通知：
假设您登录到 座席桌面，将您的可用性设置为 DND，并且没有在 座席桌面 中最小化或关闭 Webex 应用。与此同时，您可以在其他实例（Webex Client 或 Webex 应用 for Web）中访问 Webex 应用。您可以收到通知。但是，当您在 座席桌面 中单击通知或访问 Webex 应用 时，将不会在 座席桌面 中显示更多通知。

Toaster 通知—浏览器

如果 Webex 应用 或 座席桌面 处于非活动状态，则会显示浏览器 toaster 通知。有关详细信息，请参阅：[Toaster 通知—浏览器，第 24 页](#)。

您必须在系统提示时选择该选项，或者在您的浏览器设置中启用权限，以允许 Webex 应用 for Web (<https://web.webex.com/>) 使用浏览器 toaster 通知。有关详细信息，请参阅浏览器设置的“站点权限”部分。




注释

如果在 座席桌面 和 Webex Client 中使用 Webex 应用，您将收到两个通知。也就是说，关于 座席桌面 和 Webex Client 的通知。强烈建议您从 Webex Client 中注销，以便在 座席桌面 中获得最佳用户体验。

桌面通知

如果您已最小化或关闭 Webex 应用，则桌面通知会显示在 座席桌面 上。有关详细信息，请参阅：[桌面通知，第 25 页](#)。

Webex 图标会显示一个标识（例如 ），表示未读对话的数量。Webex 应用 通知未包括在通知中心中。



注释

如果您将您的可用性设置为 DND，则 座席桌面 上不会显示语音呼叫和对话通知。不过，Webex 图标会显示一个指示未读对话数和未接呼叫数的标识。

限制

当您更改 座席桌面 和 Webex 应用 的宽度时，Webex 应用 中的元素（如图标和搜索文本框）将会重叠。座席桌面 中显示的 Webex 应用 的默认大小为 900 x 600 像素（宽 x 高）。

查看 Webex 应用 中元素的首选宽度：

- 当展开 Webex 应用 中的导航菜单和人脉和空间列表窗格时：Webex 应用 的首选宽度为 800 像素或以上。

- 当折叠 Webex 应用 中的导航菜单和人脉和空间列表窗格时：Webex 应用 的首选宽度为 660 像素或以上。


访问Webex 应用

要在 座席桌面 中访问 Webex 应用：

开始之前


您必须登录到 座席桌面。有关详细信息，请参阅：[登录到 座席桌面](#)，第 41 页。

过程

步骤 1 单击水平排列的标题上显示的  (Webex) 图标。或者，您也可以通过键盘快捷键 Ctrl+Shift+3 访问 Webex 应用。

Webex 应用 窗口显示在 座席桌面 的右下角。Webex 应用 窗口显示的默认大小为 900 x 600 像素（宽 x 高）。有关详细信息，请参阅：[限制](#)，第 55 页。

默认情况下，[欢迎空间页](#)与[欢迎消息](#)一起显示。

- 注释
- Webex 应用 不要求您再次输入登录凭证，因为支持单点登录 (SSO)。
 - 当您关闭 web 浏览器而没有从 座席桌面 注销，然后同一浏览器中再次访问 座席桌面 时，将会显示 Webex 应用 窗口，而不必单击  图标。
 - 如果您还没有激活您的 Webex 应用 帐户或在登录到 Webex 应用 时遇到问题，请与您的管理员联系。有关详细信息，请参阅 [Webex 的登录问题](#)。

Webex 应用 支持响应式视图，可在各种屏幕分辨率下轻松阅读和导航。有关详细信息，请参阅：[响应速度](#)，第 43 页。

有关 Webex 应用 用户界面的详细信息，请参阅[您的用户界面](#)。

步骤 2 您可以在 Webex 应用 中执行以下任务：

- 将消息直接发送到另一个座席或发送到组空间、组织您的消息，以及共享内容。有关详细信息，请参阅[消息](#)。
- 呼叫另一位座席并设置呼叫首选项。有关详细信息，请参阅[呼叫](#)。

- 注释**
- 当有传入呼叫时，您会收到声音警报。
 - 您可以同时在 座席桌面 上接收客户传入呼叫，以及在 Webex 应用 上接收同事传入呼叫。最好的做法是先接受客户传入呼叫。
 - 当您在 Webex 应用 上接受传入呼叫时，计时器中会显示名称。Webex 应用 在最小化后显示为浮动栏，并在上面显示计时器。
 - 在您处理与客户的入站或外拨呼叫时，仍可以在 Webex 应用 上接收同事传入呼叫。最好先结束与客户的语音呼叫，然后再参加 Webex 应用 上的呼叫。
 - 当您忙于客户交互或需要一些时间来工作而不被消息或呼叫打断时，您可以在 Webex 应用 上将您的可用性状态设置为“免打扰” (DND)。有关详细信息，请参阅[让别人知道您正忙](#)。

- 安排会议、设置会议首选项和录制会议。有关详细信息，请参阅[会议](#)。




- 注释**
- 当您在 Webex 应用 上接受会议请求时，计时器中会显示会议室。Webex 应用 在最小化后显示为浮动栏，并在上面显示计时器。
 - 您的管理员将为您的 Webex 企业版定义会议权限。






- 更新您的配置文件、状态、通知和背景。有关详细信息，请参阅[个性化 Webex](#)。

- 注释**
- 座席桌面 和 Webex 应用 的用户配置文件中显示的个人资料照片是相同的。
 - 默认情况下，Webex 应用 显示 座席桌面 的背景主题。不过，您可以将 Webex 应用 背景主题更改为默认值或浅色（[设置 > 外观](#)）。
 - Webex 应用 背景主题优先于 座席桌面 背景主题。
 - 如果您重新加载或注销 座席桌面 并重新登录，Webex 应用 将会显示 座席桌面 背景主题。

有关 Webex 应用 功能和使用的详细信息，请参阅[欢迎使用 Webex](#)。

步骤 3（可选）要拖动 Webex 应用 或调整其大小，请执行以下操作：

- 要拖动 Webex 应用，请将鼠标指针悬停在 Webex 应用的标题上。鼠标指针将变为 。单击 Webex 应用 并将其拖到所需的位置。
- 要调整 Webex 应用 的大小，请将鼠标指针悬停在 Webex 应用的边框上。根据指针的位置，指针将变为  或 （大小调整控点）。单击并拖动大小调整控点，以调整 Webex 应用 的大小。
- Webex 应用 的大小不能超过 480 x 320 像素的最小宽度和高度。这样可确保 Webex 应用 中的内容始终可读。

- 要最大化 Webex 应用，请单击 。Webex 应用在最大化后，座席桌面通知将显示在 Webex 应用的右上角。
- 要最小化 Webex 应用，请单击 。或者，也可以使用键盘快捷键 Ctrl+Shift+1。Webex 应用在最小时将显示为浮动栏，并且可将其拖至座席桌面上的目标位置。
 - 要恢复最小化的 Webex 应用，请单击 Webex 应用浮动栏。或者，也可以使用键盘快捷键 Ctrl+Shift+1 或单击 。
- 要关闭 Webex 应用，请单击 。
 - 要打开关闭的 Webex 应用，请单击 。或者，也可以使用键盘快捷键 Ctrl+Shift+3。
- 即使您在页面之间切换、重新加载或注销座席桌面，Webex 应用的浮动栏、大小和位置都是永久的并会保留，直至您清除浏览器缓存。

注释 您无法从座席桌面中注销 Webex 应用。当您注销座席桌面时，您也将注销 Webex 应用。有关详细信息，请参阅：[从桌面注销，第 59 页](#)。

解决 Webex 应用问题

要解决关于 Webex 应用的任何问题，您可以执行以下操作：

- 共享错误的跟踪 ID。有关详细信息，请参阅：[解决 Desktop 问题，第 48 页](#)。
- 共享座席桌面日志。有关详细信息，请参阅：[下载错误报告，第 53 页](#)。
- 从 Webex 应用发送日志（[配置文件和首选项 > 帮助 > 发送日志](#)）。有关详细信息，请参阅 [Webex 支持](#)。
- 清除浏览器缓存，然后尝试再次登录座席桌面。

添加 WhatsApp 对话中的 Emoji

座席可以在回复中添加 emoji，使对话有效和互动。

过程

步骤 1 单击编辑框中的表情符号图标。

包含已配置的 emoji 列表的模式将出现在屏幕上。

步骤 2 单击所需的表情符号将其添加到对话中。

从桌面 注销



重要事项 不要关闭您的浏览器以注销 桌面。如果您有活动的对话，您将无法注销 桌面。在注销之前，您可以对所有活动对话进行话后处理。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

要从 座席桌面 注销：

开始之前

完成与客户的活动对话。

过程

步骤 1 确保您的状态已设置为空闲。单击 桌面 右上角的 [用户配置文件](#)。

步骤 2 单击注销。

- 注释**
- 如果您处于可用或空闲状态而没有任何进行中的对话，您的主管可以为您注销 桌面。您必须再次登录才能访问 桌面。有关详细信息，请参阅：[登录到 座席桌面](#)，第 41 页。
 - 在您注销之前，系统会通过确认消息提示您确认。
-





第 3 章

管理语音呼叫

您可以使用桌面来接收、响应和发出客户呼叫，具体取决于由管理员分配给您的权限。

- [应答呼叫，第 61 页](#)
- [与呼叫关联的数据变量，第 63 页](#)
- [保留和继续应答呼叫，第 64 页](#)
- [录制语音呼叫，第 64 页](#)
- [转接呼叫，第 65 页](#)
- [发起咨询呼叫，第 67 页](#)
- [发出外拨呼叫，第 71 页](#)
- [发出出站预拨活动呼叫，第 74 页](#)
- [结束呼叫，第 75 页](#)

应答呼叫

如果您的管理员为您提供了必要的权限，您可以接收客户呼叫。当您收到来自客户的呼叫（来电）时，连接的弹出框会衔接一个跟联系请求弹出框。联系请求弹出框显示收到呼叫标签、（收到呼叫）图标、管理员配置的变量以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。收到呼叫的状态显示为“振铃”。当您收到来自客户的呼叫（进站呼叫）时，联系请求（弹出框）将显示传入呼叫标签、（传入呼叫）图标、客户电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列名称，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。传入呼叫的状态显示为“振铃”。

如果您在最长可用时间内未应答呼叫，该呼叫将返回到队列，系统会将您的状态更改为 **RONA**。此时将显示弹出框，其中包含将您的状态更改为**可用**或**空闲**的选项。有关 RONA 弹出框的详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页](#)。



注释 当您处于 **RONA** 状态时，您将无法接收任何呼叫。要接收任何媒体信道的请求（包括新的语音呼叫），您必须将状态从 **RONA** 手动更改为**可用**。

要应答呼叫：

开始之前

您必须处于可用状态才能接受客户呼叫。

过程

步骤 1 当您在 Desktop 上收到呼叫请求时，请使用您的实际电话来应答。
计时器启动并显示交互控制窗格。

步骤 2 在处理呼叫时，您可以在交互控制窗格中执行以下任务：

- 更新与呼叫关联的变量。有关详细信息，请参阅：[编辑与呼叫关联的数据变量](#)，第 63 页。
- 保留和恢复活动呼叫。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫](#)，第 64 页。
- 录制语音呼叫和暂停语音呼叫录音。有关详细信息，请参阅：[录制语音呼叫](#)，第 64 页。
- 将呼叫转接到队列、座席或拨号号码。有关详细信息，请参阅：[转接呼叫](#)，第 65 页。
- 向队列、座席或拨号号码发起咨询呼叫。有关详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 67 页。
- 在您、客户和另一座席之间发起三方通信。有关详细信息，请参阅：[发起会议呼叫](#)，第 70 页。


步骤 3 单击结束。有关详细信息，请参阅：[结束呼叫](#)，第 75 页。

回叫

客户可以选择通过呼叫或使用呼叫中心的 chatbot（虚拟座席），来使用 IVR（交互式语音应答）接收回叫。

客户可以选择接收礼貌回叫，而不是在联络中心队列中等待座席应答呼叫。

回叫请求将被发送到 Webex Contact Center 系统。当有座席可用时，系统将向客户发起回叫。可以在联络中心的高峰时段或非工作时间为客户提供回叫选项。

回叫请求将作为传入呼叫请求路由到您。任务列表窗格中的回叫联系人名片请求将显示回叫标签、（回叫）图标、客户电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。传入呼叫的状态显示为“振铃”。

如果客户接受呼叫，则会连接到该客户，并显示交互控制窗格。有关在处理呼叫时可以执行的任务的详细信息，请参阅[应答呼叫](#)。




注释

- 如果客户没有应答呼叫，该呼叫将返回到队列中。
- 如果联系人中心已达到为数据中心或租户设置的最大并发呼叫限制，您将无法进行更多呼叫，座席桌面上将显示相应的原因代码。有关最大并发呼叫限制的详细信息，请参阅：[发出外拨呼叫](#)，第 71 页。

与呼叫关联的数据变量

与呼叫关联的数据 (CAD) 变量允许管理员收集呼叫数据，例如案例编号或客户的任何操作代码。在流设计器中，您的管理员可配置变量、变量的标签以及它们在交互控制窗格中出现的既定顺序。交互控制窗格中最多会显示 30 个变量。通话时，如果管理员将 CAD 变量配置为可编辑，则可以编辑 CAD 变量。有关详细信息，请参阅：[编辑与呼叫关联的数据变量](#)，第 63 页。

您的管理员将包含敏感信息的变量（例如个人识别信息 (PII) 和您组织的数据）标记为安全。如果变量标记为安全，则 （安全变量）图标会显示在交互控制窗格中的字段名称旁。

编辑与呼叫关联的数据变量

您可以使用交互控制窗格编辑一个或多个 CAD 变量。

开始之前



您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫](#)，第 61 页。

过程

步骤 1 在可编辑字段的文本框内单击，然后输入适当的值。例如，输入案例号码或操作代码。

注释 您可以为 CAD 变量值输入或粘贴最多 256 个字符。

您可以执行以下操作：

- 要更改现有值，请选择该值并使用新值将其覆盖。
- 要复制 CAD 变量值，请将鼠标指针悬停在其上方，然后单击 .
- 要选择日期和时间，请单击 （日期选取器）图标或单击该字段。

注释

- 在咨询或转接呼叫时，如果多个座席同时编辑同一 CAD 变量值，则会显示第一个保存的更改，并通过消息通知其他座席。例如，假设两个座席（座席 A 和座席 B）同时编辑同一 CAD 变量，并且座席 A 保存了该值。于是，座席 B 输入的值被覆盖，并且座席 B 会收到一条消息通知。

- 在编辑与日期和时间对应的 CAD 变量时，请遵循支持的国际标准，以保存变量值。

步骤 2 在根据需要编辑 CAD 变量值后，单击保存。

如果您尝试离开而不保存对 CAD 变量值的更改，则会通过消息提醒您。

注释

- 根据流设计器中的路由配置或事件，系统在显示更新的 CAD 变量值时可能存在延迟。保存 CAD 变量值受网络可用性和其他操作注意事项的制约。

要检索先前保存的值，请单击**复原**。

保留和继续应答呼叫

您可以将客户置于保留状态，以便可以咨询其他工程师或查找其他客户信息。

要保留呼叫：

开始之前

您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫](#)，第 61 页。

过程

步骤 1 单击保留。

计时器旁边将显示**保留呼叫**状态。**结束**按钮将被禁用。

步骤 2 单击继续以取消呼叫保留。

注释 当您咨询其他座席时，系统会自动将您与该客户的呼叫置于保留状态。当您取消客户保留时，咨询座席将被自动置于保留状态。两个呼叫不能同时处于保留状态。有关咨询另一个座席的详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 67 页。

录制语音呼叫

只有在您的管理员为您启用了呼叫录音的情况下，才会记录您与客户的呼叫。



注释 如果您的管理员为您的企业启用了隐私防护功能，您可以在从客户那里获取敏感信息（例如信用卡信息）时暂停呼叫录音。您的主管会指示您何时暂停录音。

要暂停和继续呼叫录音：


开始之前

您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫](#)，第 61 页。

过程

步骤 1 单击暂停录音可暂停对活动呼叫的录音。

您的管理员将指定 Desktop 暂停呼叫录音的持续时间。经过该时间后，Desktop 将自动恢复录音。

注释  图标表示正在进行录音。

步骤 2 (可选) 单击**开始录音**可在任意时刻手动恢复录音。

转接呼叫

如果您无法解决客户查询并且想要上报活动语音呼叫（进站或出站），您可以将呼叫转接到另一个座席或主管。

要将活动呼叫转接到队列、座席、入口点或拨号号码：

开始之前

您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫](#)，第 61 页。

过程

步骤 1 单击**转接**。

将显示**转接请求**对话框。

步骤 2 您可以将活动呼叫转接到队列、座席、入口点或拨号号码。选择队列、座席或拨号号码时，请考虑以下事项：

- **坐席**：您可以从下拉列表中选择一座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用座席的名称。座席名称前面带有绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。

注释 在将呼叫转接到座席之前，请考虑以下事项：

- 您无法将呼叫转接到处于**话后处理**状态的座席。
- 在自动转接期间，目标座席（接收呼叫的座席）必须处于**可用**状态。如果目标座席不接受该呼叫，则会丢弃该呼叫。
- **队列**：您可以从下拉列表中选择所需的入口点或队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于转接呼叫的队列和入口点。

管理员根据您的组织要求定义工作流程、队列和入口点。将呼叫转接到入口点时，您可以将呼叫转接到与当前工作流程或其他工作流程相关联的入口点。例如，假设您在借记卡查询上与客户交互，并且客户打算处理信用卡详细信息。现在，您可以将呼叫从借记卡工作流程转接到信用卡工作流程。

当呼叫被转接到入口点时，具有相同名称和数据类型的 CAD 变量将被携转到新的工作流程。例如，假设您将呼叫从 flow1（EP_Debit 卡）转接到 flow2（EP_Credit 卡），并且 flow2（EP_Credit 卡）是活动工作流程：

- 具有相同数据类型的 CAD 变量：如果 flow1 和 flow2 都有 Integer 类型的 CAD 变量 **customerID**，则 CAD 变量 **customerID** 的值将从 flow1 复制到 flow2。
- 具有不同数据类型的 CAD 变量：如果 flow1 和 flow2 都有 CAD 变量 **var1**，其中 flow1 中的变量数据类型为 Integer，flow2 中为字符串，则 **var1** 不会从 flow1 携转到 flow2。
- 具有动态更新的 CAD 变量（例如帐户余额）：如果 flow1 和 flow2 都有一个 Integer 类型的 CAD 变量 **acBalance**，而活动（例如**设置变量**）会动态更新该变量值，则 flow2 中的 **acBalance** 将有新值。

注释 当呼叫被转接到入口点时，该呼叫无法路由回您。

- **拨号号码**：您可以输入号码或名称，从下拉列表中选择号码或名称，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示您的企业通讯簿。名称将与通讯簿中的号码一起列出。

座席桌面在**拨号号码**字段中仅支持特殊字符+（加号）、#（井号）、*（星号）和:（冒号）。如果在**拨号号码**字段中复制了包含特殊字符的号码，座席桌面仅保留支持的特殊字符，并删除所有其他特殊字符，然后才允许您发出外拨呼叫。

注释 座席桌面会验证您输入的拨号号码的格式。拨号号码可包含 3-14 位数字和支持的特殊字符。

- 拨号号码支持以下格式：
 - 美国格式：+[国家/地区代码][区号][七位数电话号码]
例如，+12015532447
 - E.164 号码格式：+[国家/地区代码][号码]
例如，+11234567890
 - IDD（国际直接拨号）格式：[IDD][国家/地区代码][号码]
例如，01161123456789
- 发起自动转接时，请勿使用入口点号码作为拨号号码。

步骤 3（可选）单击 （刷新列表）图标以检索最新的座席、队列和拨号号码列表。

检索到的列表将显示当前座席的可用性状态。

步骤 4 单击转接。

此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页](#)。

注释 如果想要立即转接呼叫（自动转接），请选择**座席或拨号号码**，然后单击**转接**。任何可用座席均可应答该呼叫。

发起咨询呼叫

当您与客户进行活动呼叫时，您可以与其他座席发起咨询呼叫。

开始之前

您必须正在与客户进行活动呼叫。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫](#)，第 61 页。

过程

步骤 1 单击咨询。

此时将显示**咨询请求**对话框。

注释 要与另一个座席交互，建议您使用座席桌面中的**咨询请求**对话框发起咨询呼叫，而不是使用电话设备（硬电话或软电话）。

步骤 2 选择下列选项之一：

- **坐席**：您可以从下拉列表中选择一个座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于咨询呼叫的坐席的名称。座席名称前面会显示一个彩色图标，表示当前的可用性状态。例如，**可用状态**前面显示绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。


- **队列**：您可以从下拉列表中选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于咨询呼叫的队列。

注释 系统将在所选队列中搜索可用座席。如果您不想等待，则单击**取消咨询**以取消发起的咨询请求。

- **拨号号码**：您可以输入号码或名称，从下拉列表中选择号码或名称，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示您的企业通讯簿。名称将与通讯簿中的号码一起列出。

座席桌面在**拨号号码**字段中仅支持特殊字符+（加号）、#（井号）、*（星号）和:（冒号）。如果在**拨号号码**字段中复制了包含特殊字符的号码，座席桌面仅保留支持的特殊字符，并会在您发起咨询呼叫之前删除所有其他特殊字符。

- 注释**
- 座席桌面 会验证您输入的拨号号码的格式。拨号号码可包含 3-14 位数字和支持的特殊字符。
 - 拨号号码支持以下格式：
 - 美国格式：+[国家/地区代码][区号][七位数电话号码]
例如，+12015532447
 - E.164 号码格式：+[国家/地区代码][号码]
例如，+11234567890
 - IDD（国际直接拨号）格式：[IDD][国家/地区代码][号码]
例如，01161123456789
 - 发起自动转接时，请勿使用入口点号码作为拨号号码。

步骤 3（可选）单击 （刷新列表）图标以检索座席、队列、和拨号号码的最新列表。

检索到的列表将显示当前座席的可用性状态。

步骤 4 单击咨询。

- 已请求咨询状态显示在计时器旁边。
- 咨询呼叫请求最多在弹出框上显示 9 个变量。也就是说，三个默认变量（座席名称、座席 DN、座席小组）和最多六个变量由您的管理员配置。三个默认变量是指发起咨询呼叫的座席。
- 当座席接受咨询呼叫请求时，您的桌面上会显示两个交互控制窗格以及变量。
 - 主叫方（客户）：交互控制窗格显示客户详细信息。将根据您执行的操作更新状态。例如，当您正在咨询座席时，客户呼叫状态为**保留呼叫**。
 - 咨询座席：交互控制窗格显示您所咨询的座席（接收咨询呼叫的座席）的详细信息。将根据您执行的操作更新状态。例如，当您开始咨询座席时，该状态将更改为**正在咨询**。您可以单击**保留**将正在咨询的座席置于保留状态。状态将更改为**咨询保留**。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫，第 64 页](#)。

被咨询的座席可以通过单击**退出咨询**退出该呼叫，然后您与客户之间的呼叫继续。

步骤 5（可选）您可以在与另一个座席的咨询呼叫上执行以下操作：

- 单击**恢复**将正在咨询的座席置于保留状态，并将客户取消保留状态。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫，第 64 页](#)。
- 单击**转接**将呼叫转接到正在咨询的座席。此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[转接呼叫，第 65 页](#)。
- 单击**会议**，在您、客户和正在咨询的座席之间建立三方通信。有关详细信息，请参阅：[发起会议呼叫，第 70 页](#)。

步骤 6 单击**结束咨询**。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

下表记录了每个用户在咨询呼叫期间可以执行的操作：

座席 1：指发起咨询呼叫的座席。

座席 2：指接受咨询呼叫的座席。

| 角色 | 总结 |
|------|---|
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> 客户无法发起咨询呼叫。 当座席 1 咨询座席 2 时，客户将被置于保留状态。 客户可以退出与座席 1 正在进行的呼叫，从而结束该交互。 |
| 座席 1 | <ul style="list-style-type: none"> 座席 1 可以发起和结束咨询呼叫。 座席 1 可以恢复被置于保留状态的客户呼叫。 座席 1 可以咨询座席 2 并将座席 2 置于保留状态。 座席 1 可将呼叫转接到座席 2。当转接请求启动时，座席 1 的话后处理原因对话框将会出现。座席 2 与客户之间的呼叫继续。 座席 1 可以启动与座席 2 和客户的会议呼叫。 当客户从咨询呼叫中退出时，交互结束，并显示座席 1 的话后处理原因对话框。 座席 1 可通过单击结束呼叫按钮或挂断实际电话来结束咨询呼叫。客户和座席 2 从咨询呼叫中退出。 |
| 座席 2 | <ul style="list-style-type: none"> 当座席 1 恢复与被置于保留状态的客户之间的呼叫时，座席 2 将被置于保留状态，客户则被取消保留状态。 座席 2 无法恢复或结束咨询呼叫。 座席 2 无法对咨询呼叫应用话后处理原因。 座席 2 可以通过单击退出咨询按钮结束咨询呼叫，并且座席 1 与客户之间的呼叫继续。 在咨询呼叫期间，座席 2 可以接受座席 1 发出的转接请求。 如果座席 1 在咨询座席 2 时启动会议呼叫，座席 2 将成为会议呼叫的一部分。 如果客户从咨询呼叫中退出，则该交互结束。座席 2 从呼叫中退出，无需进行话后处理。 |

发起会议呼叫

要在您、客户和另一个座席之间发起三方会议呼叫，请执行以下操作：

开始之前

您必须已发起咨询呼叫。有关详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 67 页。

过程

步骤 1 在您向另一个座席咨询时，单击**会议**。有关详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 67 页。

会议图标会显示在计时器的旁边。客户将被取消保留状态，并且您、客户和咨询座席可以互相通信。

- 注释**
- 所有来自咨询呼叫的变量均已前转到会议呼叫。会议呼叫变量包括被咨询的座席名称和拨号号码。
 - 单击**转接**将呼叫转接到正在咨询的座席。此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[转接呼叫](#)，第 65 页。
 - 被咨询的座席可以通过单击**退出会议**退出该呼叫，然后您与客户之间的呼叫继续。

步骤 2 单击**结束会议**。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

下表记录了每个用户在会议呼叫期间可以执行的操作：

座席 1—指发起会议呼叫的座席。

座席 2—指加入会议呼叫的被咨询座席。

| 角色 | 总结 |
|----|---|
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> • 客户无法发起会议呼叫。 • 当座席 1 开始会议呼叫时，客户将被取消保留状态。座席 1、座席 2 与客户之间的呼叫继续。 • 客户可以退出与座席 1 和座席 2 正在进行的呼叫，从而结束该交互。 • 在会议呼叫期间，无法将客户置于保留状态。 |

| | |
|------|--|
| 座席 1 | <ul style="list-style-type: none"> • 座席 1 可以开始和结束会议呼叫。 • 座席 1 可以通过单击会议按钮开始与座席 2 的会议呼叫。 • 在会议呼叫期间，座席 1 无法将客户或座席 2 置于保留状态。 • 座席 1 可将呼叫转接到座席 2。当转接请求启动时，座席 1 的话后处理原因对话框将会出现。座席 2 与客户之间的呼叫继续。 • 当客户从会议呼叫中退出时，交互结束，并显示座席 1 的话后处理原因对话框。 • 座席 1 可通过单击结束会议按钮或挂断实际电话来结束会议呼叫。客户和座席 2 从会议呼叫中退出。 |
| 座席 2 | <ul style="list-style-type: none"> • 座席 2 无法结束会议呼叫。 • 座席 2 无法为会议呼叫应用话后处理原因。 • 座席 2 可以通过单击退出会议按钮结束会议呼叫，并且座席 1 与客户之间的呼叫继续。 • 如果座席 1 在咨询座席 2 时启动会议呼叫，座席 2 将成为会议呼叫的一部分。 • 座席 2 可接受座席 1 在会议呼叫期间发出的转接请求。 • 如果客户从会议呼叫中退出，则交互结束。座席 2 从呼叫中退出，无需进行话后处理。 |

发出外拨呼叫


如果您的配置文件已配置用于外拨，您可以向客户发出外拨呼叫。外拨配置包括配置拨号方案、通讯簿或两者。您可以拨打的电话号码的格式取决于您的座席配置文件中的设置。例如，您可能会受到限制，无法输入特定长度的电话号码或以特定区号开头的电话号码。

当您处于**可用状态**或**空闲状态**时，您可以进行外拨呼叫。

水平排列的标题上的**外拨呼叫**图标根据您的配置文件设置启用。当您具有活动的进站语音呼叫时，您无法进行外拨呼叫。

要进行外拨呼叫：

过程

步骤 1 单击 （外拨呼叫）图标。

如果联系人中心已达到为数据中心或租户设置的最大并发呼叫（进站和外拨）限制，您将无法进行更多呼叫。相应的原因代码显示在桌面上。

| 原因代码 | 说明 |
|------|------------------|
| 26 | 数据中心已达到最大并发呼叫限制。 |
| 27 | 租户已达到最大并发呼叫限制。 |

步骤 2 选择以下其中一项：

- **通讯簿：**您可以从下拉列表中选择所需的联系人，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。通讯簿中显示的联系人来自您的管理员配置的企业通讯簿。
- **拨号盘：**使用拨号盘输入电话号码。您的座席配置文件必须具有使用拨号盘拨打号码的必要权限。

注释

- 您无法使用分机号码进行外拨呼叫。
- 您不能使用入口点号码作为拨号号码进行外拨呼叫。
- 您可以按以下格式输入电话号码：
 - 美国格式：+[国家/地区代码][区号][七位数电话号码]
例如，+12015532447
 - E.164 号码格式：+[国家/地区代码][号码]
例如，+11234567890
 - IDD（国际直接拨号）格式：[IDD][国家/地区代码][号码]
例如，01161123456789
- 桌面在拨号盘中仅支持特殊字符+（加号）、#（井号）、*（星号）和:（冒号）。如果在拨号盘中复制了包含特殊字符的号码，桌面仅保留支持的特殊字符，并删除所有其他特殊字符，然后才允许您发出外拨呼叫。


步骤 3（可选）从**选择外拨 ANI**下拉列表中选择外拨 ANI。此号码用作您的主叫方号码，并在客户的主叫方 ID 中显示。下拉列表按字母顺序显示。

要删除所选的外拨 ANI，请从下拉列表中选择**选择外拨 ANI**标签。

注释

- 您的管理员会将外拨 ANI 列表添加到您的配置文件中。
- 如果您没有选择外拨 ANI，您组织的默认外拨 ANI 将被用作您的主叫方号码。默认外拨 ANI 由您的管理员配置。

步骤 4 单击通讯簿或拨号盘上的联系人旁边显示的呼叫。

您的呼叫请求将被发送到您指定的电话号码。弹出框显示外拨呼叫标签、（外拨）图标、联络中心电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。如果管理员启用了“终止呼叫”功能，则**取消**按钮将显示在联系人名片请求中。

您会在实际电话上收到呼叫。

注释 如果外拨呼叫失败，桌面会显示以下情况的错误消息：

- 您拨打的外拨呼叫不会连接到客户。例如，由于呼叫连接问题。
- 您拒绝外拨呼叫。例如，当您正忙于其他交互时。
- 客户断开收到呼叫。例如，客户取消收到呼叫。
- 客户不应答收到呼叫。例如，呼叫振铃，但客户未能应答呼叫。

步骤 5 应答您的实际电话上的呼叫，然后等待客户作出响应。

当客户响应您的呼叫时，计时器将启动，并显示交互控制窗格。

步骤 6 在处理呼叫时，您可以在交互控制窗格中执行以下任务：

- 保留和恢复活动呼叫。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫](#)，第 64 页。
- 录制语音呼叫和暂停语音呼叫录音。有关详细信息，请参阅：[录制语音呼叫](#)，第 64 页。
- 将呼叫转接到队列、座席或拨号号码。有关详细信息，请参阅：[转接呼叫](#)，第 65 页。

注释 如果管理员已经为外拨呼叫启用“转接到队列”，则**转接请求**对话框中将会显示**队列**选项。否则，仅可使用**座席**和**拨号号码**选项。

- 向队列、座席或拨号号码发起咨询呼叫。有关详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 67 页。

步骤 7 单击结束。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

外拨呼叫结束后，您的可用性状态将根据管理员定义的配置而变化。如果管理员已将**外拨后座席可用**定义为是，则即使您是在**空闲**状态下进行了外拨呼叫，外拨呼叫结束后，您的状态也将设置为**可用**。

注释 从**可用**状态进行外拨呼叫时，如果仍在发起外拨呼叫，则会有一个短暂的时间来接收来电。在此情况下，外拨呼叫将失败并出现错误消息。

从座席交互历史记录发出外拨呼叫

要从座席交互历史记录窗格发出外拨呼叫：


开始之前


您必须为语音呼叫应用话后处理原因。座席交互历史记录窗格在**所有**和**呼叫**选项卡中显示您与客户以前的语音呼叫通信。

过程

步骤 1 在座席交互历史记录窗格中，选择**所有选项卡**或**呼叫选项卡**。

步骤 2 将鼠标指针悬停在您要呼叫的联系人电话号码上，然后选择**单击呼叫**。

- 注释**
- 当您正在进行活动呼叫时，无法从座席交互历史记录窗格发出新呼叫。
 - 如果需要，您可以在进行呼叫之前编辑电话号码。要进行编辑，请单击 （**呼叫前编辑**）图标，并编辑**拨号盘**上显示的电话号码，然后单击**呼叫**。

您的呼叫请求将被发送到您指定的电话号码。弹出框显示外拨呼叫标签、（外拨）图标、联络中心电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。如果管理员启用了“终止呼叫”功能，则**取消按钮**将显示在联系人名片请求中。

您会在实际电话上收到呼叫。

注释 如果外拨呼叫失败，桌面会显示以下情况的错误消息：

- 您拨打的外拨呼叫不会连接到客户。例如，由于呼叫连接问题。
- 您拒绝外拨呼叫。例如，当您正忙于其他交互时。
- 客户断开收到呼叫。例如，客户取消收到呼叫。
- 客户不应答收到呼叫。例如，呼叫振铃，但客户未能应答呼叫。

步骤 3 应答您的实际电话上的呼叫，然后等待客户作出响应。


当客户响应您的呼叫时，计时器将启动，并显示交互控制窗格。

有关处理呼叫时要在交互控制窗格中执行的任务的详细信息，请参阅：[发出外拨呼叫](#)，第 71 页。

步骤 4 单击**结束**。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

发出出站预拨活动呼叫

管理员可创建活动，配置拨号模式（预拨），并将小组分配给活动。如果您属于已分配活动的小组，（**活动联系人**）图标将会显示在水平排列的标题中，您可以发出出站预拨活动呼叫。


在进行活动呼叫之前，您可以查看客户的联系信息。

要进行出站预拨活动呼叫：

开始之前

您必须处于可用状态才能接受出站预拨活动呼叫。


过程

步骤 1 单击水平排列的标题上显示的 （活动联系人）图标。

此时将显示活动联系人对话框，其中包含了客户的联系人信息。

步骤 2 查看客户的联系人信息后，单击呼叫以进行呼叫，或者单击跳过以查看下一个预拨活动呼叫请求。

如果联系人中心已达到为数据中心或租户设置的最大并发呼叫限制，您将无法进行更多呼叫，座席桌面上将显示相应的原因代码。有关最大并发呼叫限制的详细信息，请参阅：[发出外拨呼叫](#)，第 71 页。

如果您接受呼叫，系统将会发起客户呼叫，并禁用活动联系人图标。任务列表窗格中的预拨活动呼叫联系人名片请求将显示活动呼叫标签、（活动联系人）图标、基于管理员定义的配置的详细信息，以及指示您发起预拨活动呼叫后所经过的时间的计时器。呼叫的状态显示为“正在振铃”。如果管理员启用了“结束呼叫”功能，则“正在振铃”状态将被替换为联系人名片请求中的取消按钮。

- 如果客户接受呼叫，则会连接到该客户，并显示交互控制窗格。有关在处理呼叫时可以执行的任务的详细信息，请参阅[应答呼叫](#)

注释 如果尝试失败，活动联系人图标将会启用，您可以再次开始活动呼叫。

- 如果管理员在活动级别配置了问题和答案，则会在辅助信息窗格中显示呼叫指南选项卡。系统将提示您回答问题。根据答案，系统会提示您遍历呼叫指南中的下一组问题。您必须提交您的响应才能完成您的呼叫指南。

结束呼叫

在帮助您的客户完成查询后，最好让客户结束语音呼叫。当客户结束呼叫时，将会显示话后处理原因对话框。如有必要，您也可以结束呼叫。



注释 当呼叫处于保留状态时，您无法结束呼叫。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫](#)，第 64 页。

要结束呼叫：

开始之前

您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫](#)，第 61 页。

过程

步骤 1 单击结束。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

步骤 2 （可选）如果您在使用听筒或头戴式耳机，则必须挂断实际电话，然后才能接收下一个呼叫。



第 4 章

管理新的数字联系

Webex Contact Center 支持具有增强功能的新数字信道—Facebook Messenger、WebChat、电子邮件、SMS 和 WhatsApp。数字信道增强了所有业务的范围。随着人口统计特征和个体习惯的不断变化，消费者希望在任何情况下都能随时随地使用所选的信道联系业务。因此，企业有必要通过所有流行的通信信道提供业务。

- [管理 Facebook Messenger 对话，第 77 页](#)
- [管理 SMS 对话，第 81 页](#)
- [管理 WebChat 对话，第 84 页](#)
- [管理电子邮件上的对话，第 88 页](#)
- [管理 WhatsApp 对话，第 91 页](#)

管理 Facebook Messenger 对话

客户可以通过 Facebook 页面上的 Facebook Messenger 或通过移动应用程序联系座席，座席可以通过 Facebook Messenger 小组件响应 Facebook 消息。该 Facebook Messenger 小组件是思科提供的小组件，它使座席能够通过对话窗格响应 Facebook 消息。

您可以使用桌面来转接对话、召开会议和结束 Facebook Messenger 对话。

关于 Facebook Messenger 小组件

Facebook Messenger 小组件支持以下功能：

- [文本附件，第 16 页](#)
- [模板，第 18 页](#)
 - [附加模板，第 18 页](#)
 - [锁定的模板，第 18 页](#)
 - [具有可替换参数的模板，第 18 页](#)
 - [聊天控制台中可动态替换系统参数的模板，第 18 页](#)

- [丰富格式](#)，第 18 页
- [触发工作流程](#)，第 20 页
- [通知](#)，第 20 页
- [键盘快捷键](#)，第 21 页
- [传送回执](#)，第 21 页

Facebook Messenger 小组件支持以下交互：

- [响应Facebook Messenger对话](#)，第 78 页
- [转接 Facebook Messenger 对话](#)，第 79 页
- [开始 Facebook Messenger 对话会议](#)，第 80 页
- [结束 Facebook Messenger 对话](#)，第 80 页

响应Facebook Messenger对话

将 Facebook Messenger 对话分配给您后，联系请求弹出框会显示队列名称、源页、计时器和接受按钮。计时器指示您接收 Facebook Messenger 对话后已经过的时间。

要响应聊天：

开始之前

当您处于 **RONA** 状态时，您将无法再收到任何联系请求。要接收请求，您必须将状态从 **RONA** 手动更改为可用。

过程

步骤 1 在请求中，单击接受按钮。该请求在编辑框中打开，并显示交互窗格。

然后，座席可以在交互窗格中查看以下详细信息：

- 客户名称
- 队列名称
- 消息主线
- 座席名称
- 日期
- 计时器

注释 客户消息通过灰色气泡以及气泡内的客户名称缩写表示。座席消息以实心蓝色气泡表示。

步骤 2 在编辑框中输入您的响应。

注释 编辑框最多支持 1000 个字符。只要字符计数超出配置的限制，发送按钮就会禁用，并在编辑框下方显示红色的错误消息，以更正字符限制。

步骤 3 单击**发送**或按键盘上的 **Enter**。
客户接收响应。

转接 Facebook Messenger 对话

如果您无法解析客户查询并且想要升级 Facebook Messenger 请求，您可以将聊天请求转接到另一个座席。

要将活动的聊天请求转接到队列或座席，请执行以下操作：

开始之前

您必须已接受 Facebook Messenger 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 Facebook Messenger 对话](#)，第 78 页。


过程

步骤 1 单击**转接**。

将显示**转接请求**对话框。

步骤 2 选择以下其中一项：

- **队列**—您可以从下拉列表中选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于转接聊天请求的队列。
- **座席**：您可以从下拉列表中选择一座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用座席的名称。座席名称前面带有绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。

步骤 3 （可选）单击 （**刷新列表**）图标以检索最新的队列和座席。

检索到的列表将显示当前座席的可用性状态。

步骤 4 单击**转接**。

此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

注释 将聊天请求转接到座席后，如果该座席不接受聊天请求，该聊天请求将被丢弃。

开始 Facebook Messenger 对话会议

要在您、客户和另一个座席之间创建三方会议聊天请求：

开始之前

您必须已接受 Facebook Messenger 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 Facebook Messenger 对话，第 78 页。](#)

过程

步骤 1 单击会议。

此时将显示会议请求对话框。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择特定座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。座席名称前面会显示一个彩色图标，表示当前的可用性状态。例如，可用状态前面显示绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页。](#)

步骤 3 单击会议。

当座席接受会议聊天请求时，交互控制窗格会将状态从已请求会议更改为会议。您会看到一条消息，表明座席已加入聊天。

步骤 4 单击结束会议。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页。](#)

注释 • 通过单击退出会议，参与会议的座席可以退出聊天会议。您与客户之间的聊天继续。

结束 Facebook Messenger 对话

在您为客户提供查询帮助后，您必须得到客户的同意才能结束 Facebook Messenger 会话。当您结束会话时，将会显示话后处理原因对话框。

要关闭 Facebook Messenger 会话：

开始之前

座席必须已接受该 Facebook Messenger 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 Facebook Messenger 对话，第 78 页。](#)

过程

步骤 1 在活动 Facebook Messenger 会话中，单击结束。

话后处理原因对话框将会出现。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择所需的原因，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。

步骤 3 单击提交话后处理。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

管理 SMS 对话

短信服务 (SMS) 信道可让客户通过从任意位置发送 SMS 来联系座席，即使没有数据连接。客户可以将 SMS 发送到 Longcode、Shortcode 或免费号码。当客户发送消息时，SMS 小组件中将会创建新的聊天。然后，座席可以处理聊天并向客户发送响应。

该 SMS 小组件是思科提供的小组件，它使座席能够通过 Agent Desktop 中的对话窗格响应 SMS 消息。

您可以使用桌面来转接对话、召开会议和结束 SMS 对话。

关于 SMS 小组件

SMS 小组件支持以下功能：

- [模板](#)，第 18 页
 - [附加模板](#)，第 18 页
 - [锁定的模板](#)，第 18 页
 - [具有可替换参数的模板](#)，第 18 页
 - [聊天控制台中可动态替换系统参数的模板](#)，第 18 页
- [触发工作流程](#)，第 20 页
- [通知](#)，第 20 页
- [键盘快捷键](#)，第 21 页
- [传送回执](#)，第 21 页

SMS 小组件支持以下交互：

- [响应 SMS 对话](#)，第 82 页
- [转接 SMS 对话](#)，第 82 页
- [开始 SMS 对话会议](#)，第 83 页
- [结束 SMS 对话](#)，第 84 页

响应 SMS 对话

将 SMS 对话分配给座席后，弹出框将显示队列名称、电话号码、源号、计时器和**接受**按钮。计时器指示您接收 SMS 对话后已经过的时间。

将 SMS 对话分配给座席后，该对话将进入 Agent Desktop 左侧窗格的“任务列表”窗格中。座席可以查看“队列名称”、“电话号码”、“源号”、“计时器”和**接受**按钮。计时器指示您接收 SMS 对话后已经过的时间。

要响应聊天：

开始之前

当您处于 **RONA** 状态时，您将无法再收到任何联系请求。要接收请求，您必须将状态从 **RONA** 手动更改为**可用**。

过程

步骤 1 在请求中，单击**接受**按钮。该请求在编辑框中打开，并显示交互窗格。

然后，座席可以在交互窗格中查看以下详细信息：

- 客户名称
- 队列名称
- 消息主线
- 座席名称
- 日期
- 计时器

注释 客户消息通过灰色气泡以及气泡内的客户名称缩写表示。座席消息以实心蓝色气泡表示。

步骤 2 在编辑框中输入您的响应。

注释 编辑框最多支持 1000 个字符。只要字符计数超出配置的限制，**发送**按钮就会禁用，并在编辑框下方显示红色的错误消息，以更正字符限制。

步骤 3 单击**发送**或按键盘上的 **Enter**。

客户接收响应。

转接 SMS 对话

如果您无法解析客户查询并且想要升级 SMS 请求，您可以将聊天请求转接到另一个座席。

要将活动的聊天请求转接到队列或座席，请执行以下操作：

开始之前

您必须已接受 SMS 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 SMS 对话，第 82 页](#)。


过程

步骤 1 单击**转接**。

将显示**转接请求**对话框。

步骤 2 选择以下其中一项：

- **队列**—您可以从下拉列表中选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于转接聊天请求的队列。
- **座席**：您可以从下拉列表中选择一座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用座席的名称。座席名称前面带有绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页](#)。

步骤 3 （可选）单击 （**刷新列表**）图标以检索最新的队列和座席。

检索到的列表将显示当前座席的可用性状态。

步骤 4 单击**转接**。

此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页](#)。

注释 将聊天请求转接到座席后，如果该座席不接受聊天请求，该聊天请求将被丢弃。

开始 SMS 对话会议

要在您、客户和另一个座席之间创建三方会议聊天请求：

开始之前

您必须已接受 SMS 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 SMS 对话，第 82 页](#)。

过程

步骤 1 单击**会议**。

此时将显示**会议请求**对话框。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择特定座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。座席名称前面会显示一个彩色图标，表示当前的可用性状态。例如，**可用**状态前面显示绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页](#)。

步骤 3 单击会议。

当座席接受会议聊天请求时，交互控制窗格会将状态从已请求会议更改为会议。您会看到一条消息，表明座席已加入聊天。

步骤 4 单击结束会议。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

注释 • 通过单击退出会议，参与会议的座席可以退出聊天会议。您与客户之间的聊天继续。

结束 SMS 对话

在您为客户提供查询帮助后，您必须得到客户的同意才能结束 SMS 会话。当您结束会话时，将会显示话后处理原因对话框。

要关闭 SMS 会话：

开始之前

座席必须已接受该 SMS 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 SMS 对话](#)，第 82 页。

过程

步骤 1 在活动 SMS 会话中，单击结束。

话后处理原因对话框将会出现。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择所需的原因，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。

步骤 3 单击提交话后处理。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

管理 WebChat 对话

WebChat 信道使企业能够接洽和支持其网站访客和客户。

客户可以向座席发起 WebChat 并发送聊天消息。然后，座席可以处理 WebChat 并从桌面上的 WebChat 小组件向客户发送响应。

该 WebChat 小组件是思科提供的小组件，它使座席能够通过对话窗格响应聊天消息。

您可以使用桌面来转接对话、召开会议和结束 WebChat 对话。

关于 WebChat 小组件

WebChat 小组件支持以下功能：

- [文本附件](#)，第 16 页
- [模板](#)，第 18 页
 - [附加模板](#)，第 18 页
 - [锁定的模板](#)，第 18 页
 - [具有可替换参数的模板](#)，第 18 页
 - [聊天控制台中可动态替换系统参数的模板](#)，第 18 页
- [触发工作流程](#)，第 20 页
- [通知](#)，第 20 页
- [键盘快捷键](#)，第 21 页

WebChat 小组件支持以下交互：

- [响应 WebChat 对话](#)，第 85 页
- [转接 WebChat 对话](#)，第 86 页
- [开始 WebChat 会议](#)，第 87 页
- [结束 WebChat 对话](#)，第 87 页

响应 WebChat 对话

将 WebChat 对话分配给座席后，弹出框会显示客户姓名、电子邮件、队列名称、计时器和接受按钮。计时器指示您接收 WebChat 对话后已经过的时间。

要响应聊天：

开始之前

当您处于 **RONA** 状态时，您将无法再收到任何联系请求。要接收请求，您必须将状态从 **RONA** 手动更改为可用。

过程

步骤 1 在请求中，单击接受按钮。该请求在编辑框中打开，并显示交互窗格。

然后，座席可以在交互窗格中查看以下详细信息：

- 客户名称
- 队列名称
- 消息主线

- 座席名称
- 日期
- 计时器

注释 客户消息通过灰色气泡以及气泡内的客户名称缩写表示。座席消息以实心蓝色气泡表示。

步骤 2 在编辑框中输入您的响应。

注释 编辑框最多支持 1000 个字符。只要字符计数超出配置的限制，发送按钮就会禁用，并在编辑框下方显示红色的错误消息，以更正字符限制。

步骤 3 单击发送或按键盘上的 **Enter**。

客户接收响应。

转接 WebChat 对话

如果您无法解决客户查询并且想要上报聊天请求，您可以将聊天请求转接到另一个座席或主管。

要将活动的聊天请求转接到队列或座席，请执行以下操作：

开始之前

您必须已接受 WebChat 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 WebChat 对话](#)，第 85 页。

过程

步骤 1 单击转接。

将显示转接请求对话框。

步骤 2 选择以下其中一项：

- **队列**—您可以从下拉列表中选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于转接聊天请求的队列。
- **座席**：您可以从下拉列表中选择一个座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用座席的名称。座席名称前面带有绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。

步骤 3 （可选）单击 （刷新列表）图标以检索最新的队列和座席。

检索到的列表将显示当前座席的可用性状态。

步骤 4 单击转接。

此时将发起转接请求，并显示话后处理原因对话框。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

注释 将聊天请求转接到座席后，如果该座席不接受聊天请求，该聊天请求将被丢弃。

开始 WebChat 会议

要在您、客户和另一个座席之间创建三方会议聊天请求：

开始之前

您必须已接受 WebChat 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 WebChat 对话](#)，第 85 页。

过程

步骤 1 单击会议。

将显示会议请求对话框。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择特定座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示座席的名称。座席名称前面会显示一个彩色图标，表示当前的可用性状态。例如，可用状态前面显示绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。

步骤 3 单击会议。

当座席接受会议聊天请求时，交互控制窗格会将状态从已请求会议更改为会议。客户和您会看到一条消息，表明座席已加入聊天。

步骤 4 单击结束会议。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

注释

- 只有您可以结束聊天会议，参与会议的座席不能结束该会议。
- 通过单击退出会议，参与会议的座席可以退出聊天会议。您与客户之间的聊天继续。

结束 WebChat 对话

在帮助您的客户完成查询后，最好让客户结束聊天会话。当客户结束聊天对话时，聊天对话中会显示一条消息，表明客户已离开聊天。

当您结束聊天会话时，将会显示话后处理原因对话框。如有必要，您也可以结束聊天。在这种情况下，客户会看到一条消息，表明该座席已离开聊天。

要关闭聊天会话：

开始之前

您必须已接受 WebChat 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 WebChat 对话](#)，第 85 页。

过程

步骤 1 在活动的聊天会话中，单击**结束**。

话后处理原因对话框将会出现。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择所需的原因，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。您可以一次选择多个话后处理原因。

步骤 3 单击**提交话后处理**。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

管理电子邮件上的对话

电子邮件信道使客户能够发送包含表格、嵌入式链接和附件的电子邮件消息。

该电子邮件小组件是思科提供的小组件，它使座席能够通过对话窗格响应电子邮件消息。

您可以使用 **Desktop** 来响应和转接电子邮件对话。



注释 如果您遇到任何连接问题，如 **Internet** 连接中断，则会出现一个横幅，上面显示未检测到任何连接。正在尝试在后台连接。单击**刷新**以手动刷新连接。

关于电子邮件小组件

电子邮件小组件支持以下功能：

- [电子邮件附件](#)，第 17 页
- [模板](#)，第 18 页
 - [锁定的模板](#)，第 18 页
 - [具有可替换参数的模板](#)，第 18 页
 - [聊天控制台中可动态替换系统参数的模板](#)，第 18 页
- [触发工作流程](#)，第 20 页
- [丰富编辑器模式](#)，第 19 页
- [丰富格式](#)，第 18 页

电子邮件小组件支持以下交互：

- [响应电子邮件对话](#)，第 89 页
- [发送回复](#)，第 89 页

- [转接电子邮件对话](#)，第 91 页

响应 电子邮件 对话

将电子邮件对话分配给您后，弹出框会显示客户姓名、电子邮件、队列名称、计时器和接受按钮。计时器指示您接收 电子邮件 对话后已经过的时间。

要响应聊天：

开始之前

当您处于 **RONA** 状态时，您将无法再收到任何联系请求。要接收请求，您必须将状态从 **RONA** 手动更改为可用。

过程

步骤 1 在请求中，单击接受按钮。该请求在编辑器框中打开，并显示交互窗格。

然后，座席可以在交互窗格中查看以下详细信息：

- 发件人的电子邮件地址
- 收件人的电子邮件地址
- 电子邮件主题
- 电子邮件主线（如果有）
- 电子邮件的时间戳和状态（已发送/已接收/DR）
- 通知
- 附件（如果在进站电子邮件中存在）
- “回复”、“全部回复”、“转发”和“抄送”图标
- 转接按键

步骤 2 您可以回复电子邮件并设置文本格式、将图像添加到消息、附加文件，等等。有关详细信息，请参阅：[发送回复](#)，第 89 页。

步骤 3 单击键盘上的发送。
客户接收响应。

发送回复


如果您想要设置电子邮件响应的格式、添加图像、附加文件或添加更多收件人，您可以发送回复。

要发送回复：

开始之前

您必须处于可用状态才能接收电子邮件请求。

过程

-
- 步骤 1** 在电子邮件请求中，单击**接受**按钮。电子邮件请求在电子邮件编辑框中打开，并显示交互窗格。
- 步骤 2** 单击电子邮件右上方的  图标，查看电子邮件正文和其他选项，如**回复**、**全部回复**和**转发**。
- 步骤 3** 选择**回复**选项将回复发送到发件人，或者选择**全部回复**选项响应所有收件人，或者选择**转发**选项将其发送给新的收件人。
- 如果您在回复（电子邮件）时收到一封新电子邮件，则在电子邮件编辑器上方会出现一条横幅信息，上面显示**查看所有邮件以采取进一步行动**。新电子邮件会在线程顶部显示为蓝色。
 - 当您**回复**电子邮件时，收件人“主题”字段将会自动填充，并且无法进行编辑。
 - 当您**全部回复**电子邮件时，收件人和主题字段将会自动填充，并且无法进行编辑。**抄送**字段将会预先填充该电子邮件的原始抄送对象。您可以在**抄送**字段中添加/编辑电子邮件 id。
 - 当您**转发**电子邮件时，“主题”字段将会自动填充。您可以在收件人和抄送字段中添加/编辑电子邮件 id。电子邮件正文将会加载到编辑器中的最新电子邮件。
 - 当您从**回复**切换为**全部回复**时，收件人字段会自动填充。您可以在收件人和抄送字段中添加/编辑电子邮件 id。电子邮件正文会保留在编辑器中。
 - 当您从**回复**切换为**转发**时，收件人和抄送字段将会清空，电子邮件正文将保留在编辑器中。
 - 当您从**全部回复**切换为**转发**时，收件人和抄送字段将会清空，电子邮件正文将保留在编辑器中。
 - 当您从**全部回复**切换为**回复**时，收件人字段会自动填充，而抄送字段将会清空，电子邮件正文将保留在编辑器中。
 - 当您从**转发**切换为**回复**时，收件人字段将自动填充，且电子邮件正文将保留在编辑器中。
 - 当您从**转发**切换为**回复**时，收件人和抄送字段将自动填充，电子邮件正文将保留在编辑器中。
- 步骤 4** （可选）单击**抄送**可将电子邮件的抄送副本发送给更多收件人。
- 步骤 5** 在电子邮件正文中编辑电子邮件。
- 步骤 6** （可选）您可以应用**丰富格式**，第 18 页。
- 步骤 7** （可选）您可以添加**电子邮件附件**，第 17 页。
- 步骤 8** （可选）您可以附加**模板**，第 18 页。
- 如果您在编辑器中输入文本，然后选择一个模板，则现有文本将被替换为模板。
- 步骤 9** 您可以**触发工作流程**，第 20 页。
- 步骤 10** 您可以单击电子邮件正文中的省略号图标，以便查看电子邮件对话的完整历史记录。
- 步骤 11** 您可以单击“最小化”图标以最小化撰写框。
- 步骤 12** 您可以单击“最大化”图标以最大化撰写框。

步骤 13 您可以单击放弃图标以放弃电子邮件。

步骤 14 单击发送。

转接电子邮件对话

如果电子邮件分类错误或您无法解决客户查询，您可以将电子邮件转接到另一个队列。当您启动电子邮件转接时，您可以从企业中的电子邮件队列表选择一个电子邮件队列。您无法将电子邮件转接到任何特定的座席或主管。

要将电子邮件请求转接到队列：

过程

步骤 1 单击转接。

将显示转接请求对话框。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示您可以将电子邮件请求转接到的队列。

步骤 3 单击转接。

此时将发起转接请求，并显示话后处理原因对话框。有关详细信息，请参阅[应用话后处理原因](#)。

管理 WhatsApp 对话

WhatsApp 通道使企业能够通过简单、快速和安全的应用程序高效地与客户通信。客户可以通过 WhatsApp Business 帐户联系座席，并通过向 WhatsApp Business 号码发送消息发起 WhatsApp 对话。您可以通过 WhatsApp 小组件响应消息。

该 WhatsApp 小组件是 Cisco 提供的小组件，它使您能够通过座席桌面中的对话框响应 WhatsApp 消息。

您可以使用座席桌面来转接对话、召开会议和结束 WhatsApp 对话。

关于 WhatsApp 小组件

WhatsApp 小组件支持以下功能：

- [文本附件](#)，第 16 页
- [模板](#)，第 18 页
 - [附加模板](#)，第 18 页

- [锁定的模板，第 18 页](#)
- [具有可替换参数的模板，第 18 页](#)
- [聊天控制台中可动态替换系统参数的模板，第 18 页](#)
- [丰富格式，第 18 页](#)
- [添加 WhatsApp 对话中的 Emoji](#)
- [触发工作流程，第 20 页](#)
- [通知，第 20 页](#)
- [键盘快捷键，第 21 页](#)
- [传送回执，第 21 页](#)

响应 WhatsApp 对话

向您分配 WhatsApp 对话时，弹出框会显示客户姓名、客户电话号码、源号、队列名称和接受按钮。计时器显示您收到 WhatsApp 对话后经过的时间。

开始之前

当您处于 **RONA** 状态时，您将无法再收到任何联系请求。要接收请求，您必须将状态从 **RONA** 手动更改为可用。

过程

步骤 1 在请求中，单击**接受按钮**。

该请求将在编辑框中打开，并且出现交互控制窗格，其中显示以下详细信息：

- 客户名称
- 队列名称
- 源号
- 客户电话号码
- 消息主线
- 时间戳
- 已读回执

客户消息通过灰色气泡以及气泡内的字母 C 表示。座席消息以实心蓝色气泡表示。

步骤 2 在编辑框中输入您的响应。编辑框最多支持 4096 个字符。

如果超出允许的字符限制，**发送**按钮将被禁用。将会显示一则错误消息，提醒您需要删除字符。

步骤 3 单击**发送**或按键盘上的 **Enter**。

转接 WhatsApp 对话

如果您无法解析客户查询并且想要升级 WhatsApp 请求，您可以将请求转接到另一个座席。

开始之前

您必须已接受 WhatsApp 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 WhatsApp 对话](#)，第 92 页。

过程

步骤 1 单击**转接**。

步骤 2 执行以下选项之一：

- 从下拉列表中选择一个特定的座席。
- 使用搜索条件筛选列表。

步骤 3 选择下列选项之一：

- **队列**：选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于转接 WhatsApp 请求的队列。
- **座席**：下拉列表将显示可用座席的名称。从下拉列表中选择一个座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。座席名称前面带有绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)，第 27 页。

步骤 4 （可选）单击**刷新列表**图标以检索当前的队列和座席列表。列表将显示当前座席的可用性状态。

步骤 5 单击**转接**。

此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

注释 如果该座席不接受您转接的 WhatsApp 请求，WhatsApp 请求将会断开。

开始 WhatsApp 对话会议

您可以在您、客户和另一个座席之间创建三方会议 WhatsApp 请求。

开始之前

您必须已接受 WhatsApp 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 WhatsApp 对话，第 92 页](#)。

过程

步骤 1 单击会议。

步骤 2 执行以下选项之一：

- 从下拉列表中选择一个特定的座席。
- 使用搜索条件筛选列表。

步骤 3 选择下列选项之一：

- **队列**：选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于转接 WhatsApp 请求的队列。
- **座席**：下拉列表将显示可用座席的名称。从下拉列表中选择一个座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。座席名称前面带有绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页](#)。

步骤 4 单击会议。

交互控制窗格更改为会议状态。当所选的座席接受会议请求时，您和客户会看到另一位座席加入对话的消息。

步骤 5 完成会议后，单击结束会议。

注释 参与会议的座席可以单击退出会议来退出 WhatsApp 会议。您与客户之间的对话继续。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页](#)。

结束 WhatsApp 对话

在帮助您的客户完成查询后，最好让客户结束 WhatsApp 会话。当客户结束 WhatsApp 会话时，WhatsApp 对话中会显示一条消息，客户已离开会话。

如有必要，您可以结束 WhatsApp 会话。在这种情况下，客户会看到一条消息，您已离开会话。

开始之前

您必须已接受 WhatsApp 请求。有关详细信息，请参阅：[响应 WhatsApp 对话，第 92 页](#)。

过程

步骤 1 在活动的 WhatsApp 会话中，单击结束。

步骤 2 执行以下操作之一：

- 从下拉列表中选择话后处理原因。
- 使用搜索条件过滤列表，并选择话后处理原因。

您可以选择多个原因。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

步骤 3 单击提交话后处理。



第 5 章


管理聊天和电子邮件（已弃用）

- [管理聊天，第 97 页](#)
- [管理电子邮件，第 101 页](#)

管理聊天

您可以使用桌面，通过聊天接收和响应客户请求。您的管理员会在您的多媒体配置文件设置中定义访问聊天的权限。

响应聊天

当您收到来自客户的聊天请求时，该联系请求弹出框会显示 （聊天）图标、客户名称或唯一 id、电子邮件地址、将聊天路由到您的队列以及指示聊天已等待您接受的时间长度计时器。

如果客户使用的是聊天机器人，则在座席响应客户之前提供预设的应答。如果您在最长可用时间内未接受聊天请求，该聊天请求将返回到队列，系统会将您的状态更改为 **RONA**。此时将显示弹出框，其中包含将您的状态更改为**可用**或**空闲**的选项。有关 RONA 弹出框的详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页](#)。



注释 当您处于 **RONA** 状态时，您将无法再收到任何联系请求。要接收任何媒体信道的请求（包括新聊天），您必须将状态从 **RONA** 手动更改为**可用**。

安全合规性

为确保安全合规性，付款卡行业数据安全标准 (PCI DSS) 不允许您接收或发送敏感信息，例如信用卡数据和其他个人信息 (PII)。如果内容被标识为包含违反 PCI DSS 的数据，则：

- 不会发送聊天附件（丢弃）。
- 为聊天对话标记密文（掩蔽）。



注释 根据管理员定义的配置（“标记密文”或“丢弃”），包括附件在内的聊天消息将被丢弃，或为特定内容标记密文。

开始之前

您必须处于可用状态才能接收任何聊天请求。

过程

步骤 1 在聊天请求中，单击**接受**。

此时将显示聊天对话和交互控制窗格。工作空间窗格将显示您正在与之聊天的客户的详细信息。此外，它还会显示聊天机器人在系统将聊天请求路由到您之前与客户进行的对话。

注释 该聊天机器人响应将与标签一起显示。例如，**客户虚拟助理**。您可以滚动浏览客户的聊天以查看聊天历史记录。

步骤 2 在编辑框中输入您的响应。

注释 您的消息不能超过 1000 个字符的限制。

步骤 3 单击**发送**或按键盘上的 **Enter**。

客户将收到响应以及座席的名称。

注释 如果管理员已配置预定义的聊天模板，您可以使用这些模板与客户通信。有关详细信息，请参阅：[预定义聊天回复](#)，第 99 页。

步骤 4 （可选）单击**附加文件**，在编辑框中将文件与您的响应一起上传。

a) 要删除上传的文件，请单击 **X**。

- 注释**
- 您的聊天对话和附件必须符合 PCI 规范。有关详细信息，请参阅[安全合规性](#)。
 - 如果您的管理员已允许您发送附件，则可使用**附加文件**图标。您可以上传多个文件，并且文件总大小必须小于 35 MB。支持的文件格式包括：
 - .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlsthtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - 如果您在编辑框中有未发送的附件或文本时尝试离开，您会收到一条提醒消息。

步骤 5 （可选）单击辅助信息窗格中的**联系历史记录**选项卡可查看客户的联系历史记录。有关联系历史记录选项卡的详细信息，请参阅：[辅助信息窗格](#)，第 15 页。

步骤 6 （可选）您可以在交互控制窗格中执行以下任务：

- 将聊天请求转接到队列或座席。有关详细信息，请参阅：[转接聊天](#)，第 99 页。

- 有关详细信息，请参阅：在您、客户和另一座席之间发起三方通信。。[开始聊天会议，第 100 页](#)

步骤 7 单击**结束**。有关详细信息，请参阅：[结束聊天，第 101 页](#)。

预定义聊天回复

您可以使用管理员定义的预定义聊天消息与客户通信。

过程

步骤 1 单击**预定义聊天响应**。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择所需的消息，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。

注释 您可以添加多个预定义响应，以便在与客户聊天期间编辑单一响应。

步骤 3（可选）您可以在将响应发送给客户之前对其进行编辑。

转接聊天

如果您无法解决客户查询并且想要上报聊天请求，您可以将聊天请求转接到另一个座席或主管。

要将活动的聊天请求转接到队列或座席，请执行以下操作：

开始之前

您必须已接受聊天请求。有关详细信息，请参阅：[响应聊天，第 97 页](#)。


过程

步骤 1 单击**转接**。

将显示**转接请求**对话框。

步骤 2 选择以下其中一项：

- **队列**—您可以从下拉列表中选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于转接聊天请求的队列。
- **座席**：您可以从下拉列表中选择一座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用座席的名称。座席名称前面带有绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页](#)。

步骤 3（可选）单击 （**刷新列表**）图标以检索最新的队列和座席。

检索到的列表将显示当前座席的可用性状态。

步骤 4 单击转接。

此时将发起转接请求，并显示话后处理原因对话框。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页](#)。

注释 将聊天请求转接到座席后，如果该座席不接受聊天请求，该聊天请求将被丢弃。

开始聊天会议

要在您、客户和另一个座席之间创建三方会议聊天请求：

开始之前

您必须已接受聊天请求。有关详细信息，请参阅：[响应聊天，第 97 页](#)。

过程**步骤 1** 单击会议。

将显示会议请求对话框。

步骤 2 您可以从下拉列表中选择特定座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。座席名称前面会显示一个彩色图标，表示当前的可用性状态。例如，可用状态前面显示绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页](#)。

步骤 3 单击会议。

当座席接受会议聊天请求时，交互控制窗格会将状态从已请求会议更改为会议。客户和您会看到一条消息，表明座席已加入聊天。

步骤 4 单击结束会议。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页](#)。

- 注释**
- 只有您可以结束聊天会议，参与会议的座席不能结束该会议。
 - 通过单击**退出会议**，参与会议的座席可以退出聊天会议。您与客户之间的聊天继续。

下表记录了每个用户在会议聊天期间可以执行的操作：

座席 1—指发起会议聊天的座席。

座席 2—指加入会议聊天的被咨询座席。

| 角色 | 总结 |
|----|---|
| 客户 | <ul style="list-style-type: none"> • 客户无法发起会议聊天。 • 客户可以退出与座席 1 和座席 2 正在进行的聊天，从而结束该交互。 |

| | |
|------|--|
| 座席 1 | <ul style="list-style-type: none">• 座席 1 可以开始和结束会议聊天。• 座席 1 可通过单击结束会议按钮结束会议聊天。客户和座席 2 将从会议聊天中退出。• 当客户从会议聊天中退出时，交互结束，座席的编辑框被禁用。座席 1 通过单击结束会议按钮结束会议，座席 2 从会议聊天中退出。 |
| 座席 2 | <ul style="list-style-type: none">• 座席 2 无法结束会议聊天。• 座席 2 无法为会议聊天应用话后处理原因。• 座席 2 可通过单击退出会议按钮结束会议聊天。座席 1 与客户之间的聊天继续。• 如果客户从会议聊天中退出，则交互结束。座席 2 从聊天中退出，无需进行话后处理。 |

结束聊天

在帮助您的客户完成查询后，最好让客户结束聊天会话。当客户结束聊天对话时，聊天对话中会显示一条消息，表明客户已离开聊天。

当您结束聊天会话时，将会显示**话后处理原因**对话框。如有必要，您也可以结束聊天。在这种情况下，客户会看到一条消息，表明该座席已离开聊天。

要关闭聊天会话：

开始之前

您必须已接受聊天请求。有关详细信息，请参阅：[响应聊天，第 97 页](#)。

过程

步骤 1 在活动的聊天会话中，单击**结束**。

话后处理原因对话框将会出现。


步骤 2 您可以从下拉列表中选择所需的原因，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。您可以一次选择多个话后处理原因。

步骤 3 单击**提交话后处理**。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页](#)。

管理电子邮件

您可以使用桌面来接收和响应客户的电子邮件请求。您的管理员会在您的多媒体配置文件设置中定义访问客户电子邮件的权限。

响应电子邮件

当您收到来自客户的电子邮件时，该联系请求弹出框显示 （电子邮件）图标、客户名称、将电子邮件路由给您的队列、客户邮件 ID，以及指示收到电子邮件请求后所经过的时间的计时器。

如果您在最长可用时间内未接受电子邮件请求，该请求将返回到队列，系统会将您的状态更改为 **RONA**。此时将显示弹出框，其中包含将您的状态更改为**可用**或**空闲**的选项。有关 RONA 弹出框的详细信息，请参阅：[座席可用性状态，第 27 页](#)。



注释 当您处于 **RONA** 状态时，您将无法再收到任何联系请求。要接收任何媒体信道的请求（包括新电子邮件），您必须将状态从 **RONA** 手动更改为**可用**。

安全合规性

为确保安全合规性，付款卡行业数据安全标准 (PCI DSS) 不允许您接收或发送敏感信息，例如信用卡数据和其他个人身份信息 (PII)。如果内容被标识为包含违反 PCI DSS 的数据，则：

- 电子邮件附件不会发送（丢弃）。
- 为电子邮件对话标记密文（掩蔽）。



注释 根据管理员定义的配置（“标记密文”或“丢弃”），包括附件在内的电子邮件将被丢弃，或为特定内容标记密文。

开始之前

您必须处于**可用**状态才能接收电子邮件请求。

过程

步骤 1 在电子邮件请求中，单击**接受**。

电子邮件请求在电子邮件编辑框中打开，并显示交互控制窗格。

步骤 2 您可以通过以下方式之一响应电子邮件：

- 快速回复提供了一种即时方法来响应简单查询。有关详细信息，请参阅：[发送快速回复，第 103 页](#)。
- 标准回复允许您设置文本格式、将图像添加到消息、附加文件，等等。有关详细信息，请参阅：[发送标准回复，第 104 页](#)。

注释 如果您的管理员配置了预定义的电子邮件模板，您可以使用此模板与客户通信。默认情况下，预定义响应会填充在编辑框中。有关详细信息，请参阅：[预定义电子邮件模板，第 103 页](#)。

步骤 3（可选）单击辅助信息窗格中的**联系历史记录**选项卡可查看客户的联系历史记录。有关联系历史记录选项卡的详细信息，请参阅：[辅助信息窗格，第 15 页](#)。

注释 要查看**联系历史记录**选项卡中的电子邮件对应关系，请单击[查看电子邮件消息](#)。

步骤 4（可选）将电子邮件请求转发到队列。有关详细信息，请参阅：[转接电子邮件，第 106 页](#)。

步骤 5（可选）单击**结束**。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页](#)。

预定义电子邮件模板

您可以使用管理员定义的预定义电子邮件模板与客户通信。当您单击**回复**或**全部回复**时，电子邮件正文将显示预定义文本（基于配置的变量），其中包含以下详细信息：

- 客户名称
- 预定义的电子邮件正文
- 座席名称（您在个人资料中显示的名称）

您可以编辑模板消息，以便向客户提供完整而准确的响应。



注释 您不能将预定义的电子邮件模板用于快速回复电子邮件。

发送快速回复

当传入电子邮件请求需要简单响应时，您可以发送快速回复。



注释 不能将预定义的电子邮件模板用于快速回复电子邮件。

要发送快速回复：

开始之前

您必须处于**可用**状态才能接收电子邮件请求。

过程

步骤 1 在电子邮件请求中，单击**接受**。

电子邮件请求在电子邮件编辑框中打开，并显示交互控制窗格。

步骤 2 在**在此处快速回复**文本框中输入您的响应。

- 注释**
- 您的电子邮件对话必须符合 PCI 规范。有关详细信息，请参阅[安全合规性](#)。
 - 如果您离开电子邮件编辑框时电子邮件正文中包含内容，系统将会保存您的草稿。
 - 在[此处快速回复](#)仅支持纯文本格式的样式。有关富文本格式样式的详细信息，请参阅：[发送标准回复，第 104 页](#)。

步骤 3 单击发送。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因，第 46 页](#)。

发送标准回复

如果您想要设置电子邮件响应的格式、添加图像、附加文件或添加更多收件人，您可以发送标准回复。

要发送标准回复：

开始之前

您必须处于可用状态才能接收电子邮件请求。

过程

步骤 1 在电子邮件请求中，单击[接受](#)。

电子邮件请求在电子邮件编辑框中打开，并显示交互控制窗格。

步骤 2 选择[回复](#)仅将回复发送到发件人，或选择[全部回复](#)响应所有收件人。

此时将显示回复电子邮件正文。系统将自动填充[收件人](#)和[主题](#)字段。您无法编辑这些字段。

步骤 3 （可选）单击[抄送](#)可将电子邮件的抄送副本发送给更多收件人。

步骤 4 在电子邮件正文中输入回复消息。

注释 如果您的管理员配置了预定义的电子邮件模板，您可以使用此模板与客户通信。默认情况下，预定义响应会填充在编辑框中。有关详细信息，请参阅：[预定义电子邮件模板，第 103 页](#)。

步骤 5 您可以使用富文本格式的样式来自定义回复消息。以下是用于设置回复消息格式的选项：

| 图标 | 说明 |
|------|----------------|
| 标题 1 | 对文本应用预设的字体和样式。 |
| 粗体 | 使文本加粗。 |
| 斜体 | 使文本倾斜。 |
| 下划线 | 为文本加下划线。 |

| 图标 | 说明 |
|---------|----------------------------|
| 删除线 | 在文本上划一条线。 |
| 文本颜色 | 更改文本的颜色。 |
| 按排列顺序列出 | 创建编号列表。 |
| 按项目符号列出 | 创建项目符号列表。 |
| 块引用 | 缩进文本并将其标记为在左边距带一条垂直线的引文。 |
| 表 | 在文本区域插入表格。您可以在表格中添加或删除行和列。 |
| 链接 | 在所选文本上插入超链接。 |
| 右缩进 | 将文本向右缩进。 |
| 左缩进 | 将文本向左缩进。 |

步骤 6 单击**附加文件**以上传文件以及您的电子邮件回复。管理员可配置最大文件大小和您可以发送的最大文件数。您最多可以上传十个文件，并且文件总大小必须小于 25 MB。

a) 要删除上传的文件，请单击 **×**。

- 注释**
- 您的电子邮件对话和附件必须符合 PCI 规范。有关详细信息，请参阅[安全合规性](#)。
 - 支持的文件格式包括：
 - .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlhtml .xlhtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - 如果您离开电子邮件编辑框时电子邮件正文中包含内容，系统将会保存您的草稿。

步骤 7（可选）单击**查看原始电子邮件**可查看客户电子邮件。

注释 在编辑电子邮件时，如果您在**查看原始电子邮件**和**回复**或**全部回复**之间切换，则会保存您的草稿。

步骤 8（可选）单击省略号按钮可以**显示上一个主线**或**隐藏上一个主线**（与客户的对话）。

步骤 9 单击**发送**。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。

转接电子邮件


如果电子邮件分类错误或您无法解决客户查询，您可以将电子邮件转接到另一个队列。当您启动电子邮件转接时，您可以从企业中的电子邮件队列列表选择一个电子邮件队列。您无法将电子邮件转接到任何特定的座席或主管。

要将电子邮件请求转接到队列：

开始之前

您必须已接受电子邮件请求。有关详细信息，请参阅：[响应电子邮件](#)，第 102 页。

过程

- 步骤 1** 单击转接。
将显示转接请求对话框。
 - 步骤 2** 您可以从下拉列表中选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示您可以将电子邮件请求转接到的队列。
 - 步骤 3** （可选）单击 （刷新列表）图标以检索最新的队列。
 - 步骤 4** 单击转接。
此时将发起转接请求，并显示话后处理原因对话框。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)，第 46 页。
-



第 6 章

管理小组件

小组件是桌面自定义的基本组件。小组件是具有某些特定封装功能，并被导出为放置于桌面内的自定义 HTML 元素的组件。

小组件类型

您的管理员基于组织设置配置不同类型的小组件。不同类型的小组件包括：

- 默认小组件—属于桌面一部分并根据您的配置文件设置显示的小组件。例如，座席绩效统计是一个可从 导航栏。有关详细信息，请参阅：[座席绩效统计 报告，第 113 页](#)。
- 思科提供的小组件—由思科提供并根据您的组织设置显示的小组件。例如，Cisco Webex 体验管理和 IVR 脚本 小组件。
- 自定义小组件—根据组织要求添加的第三方应用程序的小组件。例如，Google Maps。自定义小组件可以是自定义页面、辅助信息窗格中的自定义选项卡或 Agent Desktop 的水平排列的标题的一部分。

管理员可以将自定义页面和自定义小组件中的选项卡配置为永久选项卡。当您注销座席桌面、重新加载/刷新浏览器或清除浏览器缓存时，自定义页面和自定义小组件中的选项卡选择可重置为默认选项卡。

- 永久小组件—管理员可以将任何自定义小组件配置为永久小组件。永久小组件显示在座席桌面的所有页面上。当您有任何活动的联系请求或对话时，永久小组件将显示为辅助信息窗格中的新选项卡。



注释 永久小组件在主页上的显示方式与其他页面上不同。不过，如果您有活动的交互，永久小组件将会显示在辅助信息窗格中。

显示选项

您的管理员会配置小组件的显示。在桌面界面上显示小组件的选项包括：


- 标题—在水平排列的标题上显示小组件。

- 自定义选项卡—在辅助信息窗格的自定义选项卡中显示小组件。窗格中的每个选项卡可以有一个或多个小组件。
- 自定义页面—在桌面界面的中央（工作空间窗格）显示自定义页面。自定义页面可通过导航栏上的图标进行访问。每个自定义页面可包含一个或多个小组件。

有关桌面界面的详细信息，请参阅：[Agent Desktop 界面，第 5 页](#)。



注释

- 没有标题的小组件无法调整大小。
- 要最大化小组件，请单击 。小组件展开后，您仍可以查看水平排列的标题、导航栏、任务列表窗格、座席交互历史记录窗格，在活动语音呼叫期间还能查看永久交互控制窗格。即使小组件已展开，也能立即对任何新请求作出响应。
- Webex Contact Center 使用通用标识和单点登录 (SSO) 交互。有关为启用 SSO 的用户管理自定义小组件的详细信息，请联系您的管理员。

自定义桌面布局

您可以通过编辑管理员配置的默认布局来自定义您的桌面布局。有关详细信息，请参阅：[编辑桌面布局，第 109 页](#)。

- [Cisco Webex 体验管理，第 108 页](#)
- [IVR 脚本，第 109 页](#)
- [编辑桌面布局，第 109 页](#)
- [重置 Desktop 布局，第 111 页](#)

Cisco Webex 体验管理

只有当管理员配置以下体验管理小组件时，这些小组件才会显示在桌面上：

客户体验之旅 (CEJ)—按时间顺序显示客户过去的所有调查回复。该小组件有助于了解客户过去的业务经历，并恰当地与其接洽。当座席通过呼叫、聊天或电子邮件与客户接洽时，此小组件将自动激活。座席可以查看评级和分数，例如净推荐值 (NPS)、客户满意度 (CSAT)、客户费力度 (CES)，以及从客户那里收集的所有其他反馈。


客户体验分析 (CEA)—通过行业标准指标（例如 NPS、CSAT、CES 或体验管理中跟踪的其他 KPI）显示客户或座席的总体脉冲。

当座席登录时，CEJ 小组件将显示以前的客户响应；CEA 小组件显示从该座席以前与客户进行的交互聚合的关键指标和 KPI。这包括 NPS、CES 和其他 KPI（例如座席友好度、热情度、沟通技能，等等）。

IVR 脚本

IVR 脚本小组件显示虚拟助理与客户（主叫方）之间对话的文字说明。只有当管理员为您配置了小组件时，才会在桌面上显示该小组件：此仅查看小组件可帮助获取关于客户要求的情景信息，并恰当地与客户接洽，从而提高客户服务效率。

编辑桌面布局

您可以通过编辑管理员配置的默认布局来自定义您的桌面布局。如果管理员已启用拖放功能和大小调整功能，则在自定义页面或自定义小组件的右下角将会显示 （编辑布局）图标。

您可以编辑自定义页面，或从导航栏访问的自定义小组件，以及从辅助信息窗格访问的自定义选项卡式小组件。

拖放小组件和调整小组件大小

- 拖放功能可让您将小组件拖放到桌面布局上所需的位置。
- 大小调整功能可让您将小组件缩小或扩展至桌面布局上的自定义尺寸。

当您再次访问浏览器时，桌面会保留您的选择。有关重置为默认桌面布局的详细信息，请参阅：[重置 Desktop 布局，第 111 页](#)。



注释 这些功能也适用于第三方小组件。

限制

以下是拖放和大小调整功能存在的限制和局限性：

- 对小组件执行的重新排列和大小调整操作是特定于登录用户、所用的浏览器和所用的设备的。
- 重新排列和大小调整操作不适用于标题和默认页面小组件。例如，座席绩效统计。
- 对辅助信息窗格中的自定义选项卡小组件执行的重新排列和大小调整操作仅在有活动的任务时才适用。

**注释**

- 如果管理员修改了默认布局，您所做的更改将被默认桌面布局设置覆盖。当您刷新或重新登录时，更改会反映出来。
- 在编辑模式期间，小组件功能被禁用。
- 自定义图标或自定义小组件将首先基于缓存，然后基于服务器同步进行加载。如果您的管理员更新了桌面布局配置，您必须清除缓存，然后重新加载座席桌面，以查看最新的自定义图标或自定义小组件。尝试重新加载而不清除缓存可能会导致屏幕闪烁，也可能导致意外行为。

拖放小组件

拖放功能由管理员启用。拖放功能可让您将小组件拖放到桌面布局上所需的位置。

要拖放小组件：


开始之前

您必须登录到桌面。有关详细信息，请参阅[登录到座席桌面](#)。

过程

步骤 1 要访问自定义页面小组件，请单击导航栏上的自定义图标，或者选择辅助信息窗格中的自定义选项卡式小组件。

步骤 2 单击编辑布局。

步骤 3 将指针置于小组件上。当指针变为  时，单击小组件并将其拖到桌面布局上的所需位置。

拖放操作是特定于登录用户、所用的浏览器和所用的设备的。在编辑模式期间，小组件功能被禁用。

步骤 4 单击保存布局。

注释 要取消编辑桌面布局，请单击**取消编辑**。

调整小组件的大小

大小调整功能由系统管理员启用。大小调整功能可让您将小组件缩小或扩展至桌面布局上的自定义尺寸。

**注释**

如果自定义页面或自定义选项卡中只有一个小组件，则无法调整小组件的大小。

要调整小组件的大小：

开始之前

您必须登录到桌面。有关详细信息，请参阅[登录到座席桌面](#)。

过程

步骤 1 要访问自定义页面小组件，请单击导航栏上的自定义图标，或者选择辅助信息窗格中的自定义选项卡式小组件。

步骤 2 单击**编辑布局**。

步骤 3 将指针置于小组件的边框上。当指针变为↕（大小调整控点）时，单击并拖动↕以调整桌面布局上的小组件大小。

大小调整操作是特定于登录用户、所用的浏览器和所用的设备的。在编辑模式期间，小组件功能被禁用。

注释 ↕ 指示调整垂直大小，↔ 指示调整水平大小。

步骤 4 单击**保存布局**。

注释 要取消编辑桌面布局，请单击**取消编辑**。

重置 Desktop 布局

如果您使用拖放或大小调整功能修改了桌面布局，则可以将自定义页面或自定义选项卡的布局重置为默认视图。

要重置自定义页面或自定义选项卡式小组件布局：

开始之前

您可以通过编辑默认布局来自定义您的桌面布局。有关详细信息，请参阅[拖放小组件，第 110 页](#)或[调整小组件的大小，第 110 页](#)。

过程

步骤 1 要访问自定义页面小组件，请单击导航栏上的自定义图标，或者选择辅助信息窗格中的自定义选项卡式小组件。

步骤 2 单击**编辑布局 > 重置布局**。

将显示确认消息，确认重置所选的布局。

步骤 3 单击确定。

将为所选的页面和自定义选项卡式小组件恢复默认桌面布局视图。

重置整个桌面布局

如果您使用拖放或大小调整功能修改了桌面布局，则可以将整个桌面布局重置为默认视图。

要重置整个桌面布局：

开始之前

您可以通过编辑默认布局来自定义您的桌面布局。有关详细信息，请参阅[拖放小组件](#)，第 110 页或[调整小组件的大小](#)，第 110 页。

过程

步骤 1 单击桌面右上角的**用户配置文件**。

步骤 2 在**用户设置**部分，单击**重置整个桌面布局**。

将显示确认消息，确认重置整个桌面布局。

步骤 3 单击确定。

将跨多个页面和自定义选项卡式小组件恢复默认桌面布局视图。



第 7 章

座席绩效统计 报告

您可以使用 座席桌面 来访问绩效统计信息报告。座席绩效统计是基于您的管理员所定义的配置显示的默认页面小组件。

统计信息报告有两种类型：

- 历史报告—显示历史数据。这些报告每 24 小时更新一次。
- 实时报告—显示当前数据。这些报告按管理员配置的时间间隔更新。



注释

- 即使您切换到任何其他页面，然后返回到座席绩效统计报告页，您在座席绩效统计报告中选择的选项卡仍会保留。当您注销座席桌面、刷新/重新加载浏览器或清除浏览器缓存时，选项卡选择将重置为默认选项卡。
- 座席桌面 中显示的座席绩效统计报告遵循浏览器时区。
- 座席桌面中显示的座席绩效统计报告不支持向下钻取功能。

- [访问座席绩效统计](#)，第 113 页
- [摘要报告](#)，第 114 页

访问座席绩效统计

- 要访问报告，请单击导航栏中的**座席绩效统计**。工作空间窗格中显示以下报告：
 - [摘要报告](#)，第 114 页
 - [座席统计信息—历史](#)，第 116 页
 - [座席统计信息—实时](#)，第 118 页
 - [座席统计信息（按状态）—历史](#)，第 119 页
 - [座席统计信息（按状态）—实时](#)，第 120 页
 - [团队统计信息—历史](#)，第 121 页

- [团队统计信息—实时](#)，第 121 页
- [队列统计信息—历史](#)，第 122 页
- [队列统计信息—实时报告](#)，第 122 页
- [座席外拨统计信息—历史](#)，第 123 页
- [座席外拨统计信息—实时](#)，第 123 页

有关报告的详细信息，请参阅《[Cisco Webex Contact Center Analyzer 用户手册](#)》。



注释

- 当您注销桌面时，必须关闭浏览器。启动浏览器并再次登录到桌面，以反映 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的配置更新。
- 如果在 incognito（专用浏览）模式下访问座席绩效统计，则必须启用第三方 cookie 以成功加载座席绩效统计报告。

摘要报告

摘要报告表示您已处理的客户数量以及您在客户对话的话后处理上平均花费的时间。

从**小组名称**、**队列名称**、**信道类型**和**持续时间**下拉列表中选择选项以筛选您的报告。

即使您注销，或者刷新或重新加载浏览器，座席桌面也会保留您的筛选器选择。要将筛选器重置为默认值，请单击**重置筛选器**链接。



注释 当您在下拉列表中更改默认值以筛选报告时，**重置筛选器**链接将会出现。

选择下列下拉列表中的选项：

- 小组名称
 - 所有（默认值）
 - 特定小组。小组名称基于您的座席配置文件设置显示在下拉列表中。
- 队列名称
 - 所有（默认值）
 - 特定队列。队列名称基于您的座席配置文件设置显示在下拉列表中。
- 通道类型
 - 所有（默认值）


- 聊天
- 电子邮件
- 社交
- 电话



注释 基于您的组织设置显示社交信道类型。

- 持续时间
 - 今天
 - 昨天
 - 本周
 - 上周
 - 过去 7 天（默认值）
 - 本月
 - 上月
 - 今年



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

下表列出了摘要报告中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|---------------|---------------------------|
| 总计已处理 — 小组 | 您的小组在指定的持续时间内处理的客户交互总计数量。 |
| 平均处理时间 — 小组 | 您的小组处理客户交互所花费的平均时间。 |
| 平均话后处理时间 — 小组 | 您的小组为客户交互进行话后处理所花费的平均时间。 |
| 总计已处理 — 我 | 您已处理的客户交互总数。 |
| 平均处理时间 — 我 | 您处理客户交互所花费的平均时间。 |
| 平均话后处理时间 — 我 | 您为客户交互进行话后处理所花费的平均时间。 |
| 队列中的联系 — 实时 | 队列中等待您的小组处理的实时客户联系数。 |

| 参数 | 说明 |
|-----------|-------------------|
| 可用座席 — 实时 | 您团队中处于可用状态的实时座席总数 |

座席统计信息—历史

座席统计信息—历史报告表示历史统计信息。

从时间间隔或持续时间下拉列表中选择选项，以筛选报告。

即使您注销，或者刷新或重新加载浏览器，座席桌面也会保留您的筛选器选择。要将筛选器重置为默认值，请单击[重置筛选器](#)链接。



注释 当您在下拉列表中更改默认值以筛选报告时，[重置筛选器](#)链接将会出现。

时间间隔下拉列表中显示的选项取决于所选的持续时间。例如，如果所选的持续时间为最近 7 天，则时间间隔下拉列表将显示以下选项：

- 30 分钟
- 每小时
- 每日（默认值）

从持续时间下拉列表中选择以下选项之一：


- 今天
- 昨天
- 本周
- 上周
- 过去 7 天（默认值）
- 本月
- 上月
- 今年

下表中显示的时间间隔下拉列表取决于所选的持续时间。

表 6: 持续时间和相应的时间间隔选项

| 持续时间 | 间隔 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 今天 • 昨天 | <ul style="list-style-type: none"> • 15 分钟 • 30 分钟 • 每小时 • 每日 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 本周 • 上周 • 最近 7 天 | <ul style="list-style-type: none"> • 30 分钟 • 每小时 • 每日 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 本月 • 上月 | <ul style="list-style-type: none"> • 每日 • 每周 |
| 今年 | <ul style="list-style-type: none"> • 每日 • 每周 • 每月 |



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

历史统计信息报告显示为**座席统计信息图表**部分的图形化数据表示和**详细摘要表**部分的报告摘要。

要查看 Cisco Webex Contact Center Analyzer 中的报告，请单击显示在**座席统计信息图表**或**详细摘要表**右侧的**启动图标**。



注释 您必须拥有访问 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的权限。

以下是“座席统计信息—历史”报告的**详细摘要表**中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|--------|--------------------------|
| 间隔 | 报告的时间间隔。 |
| 通道类型 | 客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。 |
| 初始登录时间 | 座席登录的日期和本地时间。 |


| 参数 | 说明 |
|----------|--|
| 最终注销时间 | 座席注销的日期和本地时间。 |
| 已处理的联系数 | 在时间间隔内，座席处理的来电客户交互总计数量。 |
| 平均处理时间 | 座席处理一个客户请求所花的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。 |
| 平均话后处理时间 | 座席对客户交互进行话后处理所用的平均时间。 |

报告的摘要显示在表格的**详细摘要**部分末尾。

座席统计信息—实时

“座席统计-实时”报告实时显示您的统计信息。



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

您的实时统计信息报告显示为**座席统计信息图表—实时**中的图形化数据表示和**详细摘要**表中的报告摘要。

要查看 Cisco Webex Contact Center Analyzer 中的报告，请单击显示在**座席统计信息图表—实时**或**详细摘要**右侧的启动图标。



注释 您必须拥有访问 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的权限。

以下是“座席统计信息—实时”报告的**详细摘要**部分表中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|----------|--|
| 坐席会话 ID | 用于标识座席登录会话的字符串。 |
| 通道类型 | 客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。 |
| 登录时间 | 座席登录的日期和本地时间。 |
| 注销时间 | 座席注销的日期和本地时间。 |
| 已处理的联系数 | 在时间间隔内，座席处理的来电客户交互总计数量。 |
| 平均处理时间 | 座席处理一个客户请求所花的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。 |
| 平均话后处理时间 | 座席对客户交互进行话后处理所用的平均时间。 |

报告的摘要显示在表格的**详细摘要**部分末尾。

座席统计信息（按状态）—历史

“座席统计信息（按状态）—历史”报告根据您的状态显示活动的统计信息。

从**时间间隔**或**持续时间**下拉列表中选择选项，以筛选报告。

即使您注销，或者刷新或重新加载浏览器，座席桌面也会保留您的筛选器选择。要将筛选器重置为默认值，请单击**重置筛选器**链接。



注释 当您在下拉列表中更改默认值以筛选报告时，**重置筛选器**链接将会出现。

时间间隔下拉列表中显示的选项取决于所选的**持续时间**。例如，如果所选的**持续时间**为最近 7 天，则**时间间隔**下拉列表将显示以下选项：


- 30 分钟
- 每小时
- 每日（默认值）

从**持续时间**下拉列表中选择以下选项之一：

- 今天
- 昨天
- 本周
- 上周
- 过去 7 天（默认值）
- 本月
- 上月
- 今年

有关详细信息，请参阅[表 6: 持续时间和相应的时间间隔选项](#)。



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

历史统计信息报告显示为**座席统计信息（按状态）**图表中的图形化数据表示和**详细状态摘要**表中的报告摘要。

要查看 Cisco Webex Contact Center Analyzer 中的报告，请单击显示在**座席统计信息（按状态）**图表或**详细状态摘要**右侧的**启动**图标。



注释 您必须拥有访问 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的权限。

以下是“座席统计信息（按状态）—历史”报告的详细状态摘要部分表中显示的参数：


| 参数 | 说明 |
|---------|---------------------------|
| 间隔 | 报告的时间间隔。 |
| 坐席会话 ID | 用于标识座席登录会话的字符串。 |
| 活动状态 | 由座席或系统设置的状态，例如“空闲”、“可用”等。 |
| 状态持续时间 | 座席处于相应状态的持续时间。 |

报告的摘要显示在表格的详细摘要部分末尾。

座席统计信息（按状态）—实时

“座席统计信息（按状态）—实时”报告根据您的实时状态显示活动的统计信息。



注释 要手动刷新显示的数据，请单击 （刷新）图标。

实时统计信息报告显示为座席统计信息（按状态）图表中的图形化数据表示和详细状态摘要表中的报告摘要。

要查看 Cisco Webex Contact Center Analyzer 中的报告，请单击显示在座席统计信息（按状态）图表或详细状态摘要右侧的启动图标。



注释 您必须拥有访问 Cisco Webex Contact Center Analyzer 的权限。

以下是“座席统计信息（按状态）—实时”报告的详细状态摘要部分表中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|---------|---------------------------|
| 坐席会话 ID | 用于标识座席登录会话的字符串。 |
| 活动状态 | 由座席或系统设置的状态，例如“空闲”、“可用”等。 |
| 状态持续时间 | 座席处于相应状态的持续时间。 |

报告的摘要显示在表格的详细摘要部分末尾。

团队统计信息—历史

“团队统计信息—历史”报告显示您被映射到的所有团队的历史统计信息。

以下是在“小组统计信息—历史”报告中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|-----------|--|
| 间隔 | 报告的时间间隔。 |
| 小组名称 | 小组的名称。 |
| 座席名称 | 座席的姓名。 |
| 已处理的联系数 | 在时间间隔内，座席处理的客户交互总计数量。 |
| 已处理的联系数总计 | 座席为一个信道类型（例如语音呼叫）处理的客户交互总数。 |
| 已处理进站联系 | 坐席处理的进站客户交互总数。 |
| 已处理回叫 | 座席处理的回叫客户交互总数。 |
| 已处理外拨 | 座席处理的外拨客户交互总数。 |
| 平均处理时间 | 座席处理一个客户所花的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。 |
| 平均话后工作时间 | 座席对客户交互进行话后处理所用的平均时间。 |

报告的摘要显示在表格的末尾。

团队统计信息—实时

“团队统计信息—实时”报告显示您被映射到的所有团队的实时统计信息。

以下是在“小组统计信息—实时”报告中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|----------|--|
| 小组名称 | 小组的名称。 |
| 座席名称 | 座席的姓名。 |
| 当前状态 | 座席状态，例如“空闲”、“可用”等。 |
| 已处理的联系数 | 在时间间隔内，座席处理的客户交互总计数量。 |
| 平均处理时间 | 座席处理一个客户所花的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。 |
| 平均话后工作时间 | 座席对客户交互进行话后处理所用的平均时间。 |

报告的摘要显示在表格的末尾。

队列统计信息—历史

“队列统计信息—历史”报告显示您被映射到的所有队列的历史统计信息。

以下是在“队列统计信息—历史”报告中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|-----------|--------------------------------|
| 间隔 | 报告的时间间隔。 |
| 通道类型 | 客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。 |
| 队列名称 | 队列的名称。 |
| 联系数量 | 在管理员为队列配置的服务级别阈值内，座席响应的客户联系数量。 |
| 平均队列等待时间 | 在座席响应之前客户联系在队列中等待的平均时间。 |
| 排队时间最长的联系 | 在座席响应之前客户联系在队列中花费的最长时间。 |
| 已放弃的联系数量 | 没有座席响应的客户联系数量。 |

报告的摘要显示在表格的末尾。

队列统计信息—实时报告

“队列统计信息—实时”报告显示您被映射到的所有队列的实时统计信息。

以下是在“队列统计信息—实时”报告中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|--------------|---|
| 通道类型 | 客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。 |
| 队列名称 | 队列的名称。 |
| 联系数量 | 在管理员为队列配置的服务级别阈值内，座席响应的客户联系数量。 |
| 已处理的联系数 | 为队列处理的客户交互总数。 |
| 队列中等待的联系数 | 给定时间队列中的客户联系数。 |
| 平均队列等待时间 | 在座席响应之前客户联系在队列中等待的平均时间。 |
| 队列中最长的已处理联系人 | 在座席响应之前客户联系在队列中花费的最长时间。在过去 24 小时内收到的呼叫将被考虑。当前正在队列中的呼叫不会被考虑。 |
| 已放弃的联系数量 | 没有座席响应的客户联系数量。 |

报告的摘要显示在表格的末尾。

座席外拨统计信息—历史

“座席外拨统计信息—历史”报告显示了由座席发出的外拨呼叫的历史统计信息。

以下是在“座席外拨统计信息—历史”报告中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|------------|---|
| 座席名称 | 座席的姓名。 |
| 间隔 | 报告的时间间隔。 |
| 通道类型 | 客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。 |
| 初始登录时间 | 座席登录的日期和本地时间。 |
| 已处理外拨联系数 | 座席在时间间隔内处理的外拨呼叫数量。 |
| 外拨平均处理时间 | 座席处理外拨呼叫所花费的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。 |
| 外拨连接时间 | 在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的总时间，包括保留时间。 |
| 外拨平均连接时间 | 在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的平均时间，包括保留时间。 |
| 外拨通话时间 | 在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的总时间量，不包括保留时间。 |
| 转接的次数 | 呼叫被转接的次数。 |
| 平均咨询通话持续时间 | 坐席向另一位坐席或第三方咨询的平均持续时间（使主叫方保持保留状态）。 |

报告的摘要显示在表格的末尾。

座席外拨统计信息—实时

“座席外拨统计信息—实时”报告显示了由座席发出的外拨呼叫的实时统计信息。

以下是在“座席外拨统计信息—实时”报告中显示的参数：

| 参数 | 说明 |
|------|----------|
| 间隔 | 报告的时间间隔。 |
| 座席名称 | 座席的姓名。 |

| 参数 | 说明 |
|----------|---|
| 通道类型 | 客户交互的模式，例如聊天、电子邮件、社交或电话。 |
| 登录时间 | 座席登录的日期和本地时间。 |
| 已处理外拨联系数 | 座席在时间间隔内处理的外拨呼叫数量。 |
| 外拨平均处理时间 | 座席处理外拨呼叫所花费的平均时间。平均时间包括连接的时间、保留时间和话后处理时间。 |
| 外拨连接时间 | 在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的总时间，包括保留时间。 |
| 外拨平均连接时间 | 在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的平均时间，包括保留时间。 |
| 外拨通话时间 | 在外拨呼叫中，座席与客户通话所花费的总时间量，不包括保留时间。 |

报告的摘要显示在表格的末尾。



第 8 章

网络要求

- [带宽，第 125 页](#)

带宽

以下是 座席桌面 的带宽要求：

- **最佳性能：**要求使用推荐的最低网络带宽为 512 kbps（千比特每秒）的高速互联网连接。
- **数据负载请求：**数据负载的平均范围为 1 到 100 kbps，在高峰时段，值范围为 2 到 3 MB。



注释 数据负载根据 座席桌面 活动、请求以及活动或请求的频率而有所不同。

- **额外带宽：**对于所有 Webex Contact Center 支持的座席终端的语音流量，必须单独分配最低的建议网络带宽 100 kbps。



注释 第一次访问 座席桌面 时或清除缓存后，自定义标题、自定义徽标以及导航栏上的自定义图标将在几秒后加载到屏幕上。

启动 Agent Desktop 的估计时间

第一次启动 座席桌面 应用程序时，加载时间不超过 8 秒。如果会缓存 座席桌面 应用程序数据，应用程序将在 4 秒内完成加载。该时间受网络速度和可用性的制约。

如果 座席桌面 应用程序加载失败，则会收到一条错误消息通知。您可以与管理员共享详细信息，以便调试问题。

当地语言翻译版本说明

思科可能会在某些地方提供本内容的当地语言翻译版本。请注意，翻译版本仅供参考，如有任何不一致之处，以本内容的英文版本为准。