



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](#)。
- 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](#)。



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 3 页](#)。

- [Cisco Webex 体验管理，第 2 页](#)
- [IVR 脚本，第 3 页](#)
- [编辑桌面布局，第 3 页](#)
- [重置 Desktop 布局，第 5 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 5 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 4 页](#)或[调整小组件的大小，第 4 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 4 页](#)或[调整小组件的大小，第 4 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。

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。