



前言

- 更改历史记录，第 i 页
- 关于本指南，第 viii 页
- 受众，第 viii 页
- 相关文档，第 viii 页
- 通信、服务和其他信息，第 viii 页
- 文档反馈，第 ix 页
- 约定，第 ix 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。	webexcc_b_20-desktop-user-guide_chapter2.pdf#nameddest=unique_4_unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb	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	2022 年 9 月
删除了关于不显示入口点的信息。	转接呼叫	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	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	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 交互控制 应答呼叫 与呼叫关联的数据变量 发起咨询呼叫	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	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	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	2022 年 7 月
添加了有关“忙线中”标签的信息。	忙线中 状态和已连接计时器	2022 年 7 月
添加了关于“反馈”功能的信息。	导航栏	2022 年 7 月
增加了有关 Windows 11 支持的信息。	系统要求 浏览器要求 Chrome 的浏览器设置 安装 桌面 应用程序	2022 年 7 月
添加了有关 WhatsApp 通道的信息。	管理 WhatsApp 对话 添加 WhatsApp 对话中的 Emoji	2022 年 7 月
添加了有关 Web 回呼（回叫）详细信息的信息。	回叫	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 应答呼叫 回叫 发出外拨呼叫 响应Facebook Messenger对话 响应Facebook Messenger对话 响应 WebChat 对话 响应 电子邮件 对话 响应 SMS 对话 响应 WhatsApp 对话 响应聊天 响应电子邮件	
新增 座席桌面 用户指南本地化支持（12 种新语言）。	本地化	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	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 编辑与呼叫关联的数据变量	
已删除登陆页面上的背景插图。	登录到 座席桌面	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	2022 年 4 月
新增了有关 RONA 详细信息的信息。	座席可用性状态	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	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	
添加了有关标题消息的信息。	登录到 座席桌面	
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	
	带宽	
添加了关于“备注”功能的信息。	辅助功能 屏幕读取器支持	

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 发出出站预拨活动呼叫 回叫	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	
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 转接呼叫 发起咨询呼叫 发出外拨呼叫	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	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 座席统计信息—历史 座席统计信息（按状态）—历史	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 发起咨询呼叫 发出外拨呼叫	2021 年 12 月
更新了传入呼叫弹出框标签。	任务列表 应答呼叫 回叫 发出外拨呼叫 发出出站预拨活动呼叫	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	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 从座席交互历史记录发出外拨呼叫	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	2021 年 10 月
更新了默认的 DN 详细信息。	登录到 座席桌面	2021 年 9 月

更改	请参阅	日期
添加了 Webex 应用 详细信息。	Webex 应用 座席设备 桌面通知 辅助功能 座席键盘快捷键	2021 年 9 月
更新了永久选项卡详细信息。	管理小组件 座席绩效统计 报告	2021 年 9 月
更新了“摘要”页中的参数。	摘要报告	2021 年 9 月
添加了主页详细信息。	Agent Desktop 界面 登录到 座席桌面 管理小组件	
新增了数字信道：Facebook Messenger、WebChat、电子邮件和 SMS	Agent Desktop 界面 新的数字信道通用功能	2021 年 7 月
更新了屏幕提示详细信息。	屏幕提示	2021 年 7 月
更新了 RONA 详细信息。	座席可用性状态	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 桌面通知 访问屏幕提示	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 响应速度 更改可用性状态	2021 年 6 月
添加了个人资料照片详细信息。	用户配置文件	2021 年 6 月
添加了关于媒体类型标识的信息。	查看 信道容量	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 辅助功能 响应电子邮件	2021 年 6 月
添加了用户体验增强功能。	辅助信息 窗格 登录到 座席桌面	2021 年 6 月

更改	请参阅	日期
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	2021年6月
更新了拨号号码下拉列表详细信息。	转接呼叫 发起咨询呼叫	2021年6月
更新了默认外拨 ANI 详细信息。	发出外拨呼叫	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	2021年4月
更新了 RONA 时间详细信息。	座席可用性状态	2021年4月
添加了搜索字段以筛选列表。	更改可用性状态	2021年4月
更新了特殊字符详细信息。	登录到 座席桌面 转接呼叫 发起咨询呼叫	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	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	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 发起咨询呼叫 转接聊天 转接电子邮件	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	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	2021年3月
更新了 RONA 详细信息。	座席可用性状态	2021年1月
添加了更改小组详细信息。	更改您的团队	2021年1月
更新了外拨 ANI 详细信息。	发出外拨呼叫	2021年1月
本文档的初始版本		2020年12月

更改	请参阅	日期
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	2020 年 12 月
导航栏包含可自定义的图标。	导航栏	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	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	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	2020 年 12 月
添加了 toaster 和桌面通知详细信息。	通知	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	2020 年 12 月
针对屏幕提示的工作流程支持。	访问屏幕提示	2020 年 12 月
添加了礼貌回叫详细信息。	回叫	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	2020 年 12 月

更改	请参阅	日期
在处于可用状态时发起外拨呼叫。	发出外拨呼叫	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	2020 年 12 月
添加了 Cisco Webex 体验管理和 IVR 小组件。	管理小组件	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	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>

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。