



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、和 SMS。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 1 页](#)
- [管理 SMS 对话，第 5 页](#)
- [管理 WebChat 对话，第 8 页](#)
- [管理电子邮件上的对话，第 12 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](#)
- [模板](#)
 - [附加模板](#)
 - [锁定的模板](#)
 - [具有可替换参数的模板](#)
 - [聊天控制台中可动态替换系统参数的模板](#)
- [丰富格式](#)

- [触发工作流程](#)
- [通知](#)
- [键盘快捷键](#)
- [传送回执](#)

Facebook Messenger 小组件支持以下交互:

- [响应Facebook Messenger对话](#)，第 2 页
- [转接 Facebook Messenger 对话](#)，第 3 页
- [开始 Facebook Messenger 对话会议](#)，第 3 页
- [结束 Facebook Messenger 对话](#)，第 4 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 2 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](#)。

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](#)。

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 2 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。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](#)。

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](#)。

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 2 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](#)。

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

SMS 小组件支持以下交互：

- [响应 SMS 对话，第 5 页](#)
- [转接 SMS 对话，第 6 页](#)
- [开始 SMS 对话会议，第 7 页](#)
- [结束 SMS 对话，第 8 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、计时器和接受按键。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 5 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。
- **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](#)。

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](#)。

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 5 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。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](#)。

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](#)。

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 5 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](#)。

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](#)
- [模板](#)
 - [附加模板](#)
 - [锁定的模板](#)

- [具有可替换参数的模板](#)
- [聊天控制台中可动态替换系统参数的模板](#)
- [触发工作流程](#)
- [通知](#)
- [键盘快捷键](#)

WebChat 小组件支持以下交互：

- [响应 WebChat 对话，第 9 页](#)
- [转接 WebChat 对话，第 10 页](#)
- [开始 WebChat 会议，第 10 页](#)
- [结束 WebChat 对话，第 11 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 9 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](#)。

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](#)。

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 9 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](#)。

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](#)。

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 9 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](#)。

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。

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](#)
- [模板](#)
 - [锁定的模板](#)
 - [具有可替换参数的模板](#)
 - [聊天控制台中可动态替换系统参数的模板](#)
- [丰富编辑器模式](#)
- [丰富格式](#)

电子邮件小组件支持以下交互：

- [响应 电子邮件 对话，第 12 页](#)
- [发送快速回复，第 13 页](#)
- [发送标准回复，第 14 页](#)
- [转接电子邮件对话，第 15 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、计时器和接受按键。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（如果在入站电子邮件中存在）
- “回复”、“全部回复”、“转发”和“抄送”图标
- 转接按钮

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 13 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](#)。

步骤 3 单击键盘上的**发送**。
客户接收响应。

发送快速回复

当传入电子邮件请求需要简短的响应时，您可以发送快速回复。

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**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。

- 电子邮件对话必须符合 PCI 规范。不能在电子邮件对话或附件中共享财务或健康信息。
- 任何时候，您只能响应最新的电子邮件。

步骤 2 在在此处快速回复编辑框中输入响应。

步骤 3 单击发送。

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**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  图标以查看**回复**、**全部回复**和**转发**选项。

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。

- 任何时候，您只能响应最新的电子邮件。
- 如果您在回复（电子邮件）时收到新电子邮件，则在电子邮件编辑器的上方将会显示横幅消息 您正在回复的不是最新电子邮件。在阅读最新的电子邮件之前，不允许您发送电子邮件。
- 当您**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。
- 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**切换到**全部回复**时，“收件人”字段将会自动填充，“抄送”字段将会自动填充该电子邮件的原始抄送对象，并且可以进行编辑。电子邮件正文将保存为草稿。
- 当您从**回复**切换到**转发**时，“收件人”和“抄送”字段将会清空，并且电子邮件正文将保存为草稿。
- 当您从**全部回复**切换到**转发**时，“收件人”和“抄送”字段将会清空，并且电子邮件正文将保存为草稿。

- 当您从**全部回复**切换到**回复**时，“收件人”字段将会自动填充，“抄送”字段将会清空，并且电子邮件正文将保存为草稿。
- 当您从**转发**切换到**回复**时，“收件人”字段将会自动填充，并且电子邮件正文将保存为草稿。
- 当您从**转发**切换到**全部回复**时，“收件人”和“抄送”字段将会自动填充，并且电子邮件正文将保存为草稿。

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**。

步骤 7 (可选) 您可以添加**电子邮件附件**。

步骤 8 (可选) 您可以附加**模板**。

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 (可选) 单击此  图标可将电子邮件的背景和字体颜色更改为浅灰色。

步骤 10 单击**查看原始电子邮件**可查看客户初始电子邮件。

步骤 11 单击电子邮件主线中每封电子邮件旁边的图标  可查看完整的电子邮件。

步骤 12 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](#)。
