Ръководство за администриране и настройка на Webex Engage за Webex Contact Center

Дата: февруари 17, 2025

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Поверително за Cisco

Съдържание

1. За новите дигитални канали 3
2. Нови конзоли за цифрови канали 3
2.1. Административна конзола 3
2.1.1. Информационно табло 4
2.1.2. Настройки 10
2.1.3. Потребители 11
2.1.4. Актив 11
2.1.5. Шаблони 20
2.2. Конзола за обслужване на клиенти 37
2.2.1. Информационно табло 37
2.2.2. Думи на списъка с блокиране 41

1. За новите дигитални канали

Webex Contact Center поддържа нови цифрови канали – SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) и WhatsApp – с подобрени възможности. Цифровите канали подобряват диапазона на всяка дейност. С променящите се демографски данни и индивидуални навици потребителите очакват да се свържат с бизнеса по всякакви канали по техен избор. Бизнесът трябва да бъде достъпен чрез всички популярни канали за комуникация.

2. Нови конзоли за цифрови канали

Новият портал за администриране на цифрови канали е разделен на следните области:

- Конзола за администриране – Администраторите могат да управляват конфигурации за целия клиент за предложения за цифрови канали, като например правила и конфигурации на активи на канали. В навигационната лента на портала за управление щракнете върху Нови цифрови канали, за да стартирате конзолата по подразбиране.
- Конзола за обслужване на клиенти – Използва се предимно за достъп до преписи на минали разговори и възможности за наблюдение на агенти.

2.1. Административна конзола

Таблицата по-долу описва компонентите на Admin Console.

Компонент	**Описание**
Информационно табло	Показва информация за чатове, трафика и показателите, свързани с работната сила.
Групи	Позволява ви да конфигурирате входни точки към работен поток, който се извиква на гърба на събитията от жизнения цикъл на разговора или ръчно се задейства от вашите агенти, за да ги извиква при поискване по време на разговор.
Настройки	Разрешава конфигурация за целия клиент, като например правила за прикачени файлове и конфигурация, свързана с имейл.
Потребители	Представя изглед само за четене на потребители, разрешени с омниканален достъп или лицензирани като премиум агент, синхронизирани от Control Hub.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Компонент	Описание
Актив	Позволява конфигуриране на активи на канали и шаблони за отговори (консервирани отговори).

2.1.1. Информационно табло

Таблото за управление в реално време предлага поглед към входящия трафик на разговори, който контактният център обработва в момента.

2.1.1.1. Групи

Менюто Групи представлява географски обекти. Въпреки че можете да управлявате сайтовете от Control Hub, не можете да синхронизирате тези сайтове в конзолата за администриране. По подразбиране Admin Console има една предварително конфигурирана група, наречена Default. Групата по подразбиране съдържа всички агенти с първокласни лицензи за агенти.

Таблицата по-долу описва съдържанието на менюто **Групи** :

Име на полето	Описание
Име на групата	Име на групата
Отдел	Псевдоним за съпоставяне на групата с физическата йерархия на организацията
Не. на отбори	Брой отбори в групата.
Не. на администраторите на групи	Брой администратори на групи в групата.

Бележка
Не можете да промените името на групата.

1.1.1.1.1 Екипи

Менюто Teams представлява група от хора, работещи в определена функция в конкретна група (сайт), например Продажби или Оплаквания. Въпреки че порталът за управление на контактния център на Webex управлява екипи, порталът за управление не синхронизира екипи. По подразбиране Admin Console има един екип в рамките на групата по подразбиране, наречен Default. Всички първокласни агенти, лицензирани от агенти, са свързани с екипа по подразбиране.

Име на колона	Описание
Лого на отбора	Показва логото по подразбиране.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Име на колона	Описание
Име на отбора	Показва името на екипа, който е зададен на По подразбиране.
Канали	Задайте SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) и WhatsApp.
Не. на мениджъри	Показва броя на администраторите, които управляват този екип.
Не. на агенти	Показва броя на агентите, които са част от този екип.
Друго	Показва броя на потребителите, принадлежащи към други роли, като например анализатор, които днес не са приложими за Webex Contact Center.

Когато щракнете върху връзката към името на екипа, можете да видите следните раздели:

- Потребители
- Събития и правила

Потребители

Таблицата Потребители показва изглед само за четене на потребителите, съпоставени с екипа по подразбиране.

Име на колона	Описание
Име	Име на потребителя (<Собствено име> <Фамилия), както е конфигурирано в Control Hub
Идентификационен номер за вход	ИД за вход на потребителя – Задайте на потребителски идентификатор на Cisco CI. **Бележка** Това няма отношение към начина, по който потребителите влизат в Webex Contact Center.
Имейл	ИД на имейл на потребителя, както е конфигуриран в Control Hub
Роля	Ролята на потребителя, който може да бъде клиентски администратор или агент.
Състояние	Състояние на потребителя на Agent Desktop, като например активен или неактивен
Дата	Дата, на която потребителят е бил последно активен
Време	Час, когато потребителят е бил последно активен

Събития и правила

Събитията и правилата ви позволяват да публикувате разговорни данни, за да задействате работни потоци или

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

HTTP API на външни системи. Събитията позволяват на вашите агенти да задействат работни потоци при поискване по време на активен разговор. Системата задейства правилата на гърба на различни събития от жизнения цикъл на разговора.

Добавяне на ново събитие

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Групи** > **Събития и правила**.

Стъпка 3

Кликнете върху **Добавяне на ново събитие** в горния десен ъгъл на екрана.

Появява се страницата Конфигуриране на събития.

Стъпка 4

Въведете **името** на събитието.

Стъпка 5

Въведете URL адреса в дадените полета. Системата извиква този URL адрес, когато събитието се задейства.

Стъпка 6

Изберете един от следните методи:

- Получавам
- Слагам
- Стълб
- Кръпка
- Изтриване

Стъпка 7

Задайте типа на формата на отговора в полето **Формат** на очаквания отговор на JSON.

Стъпка 8

Поставете отметка в квадратчето **Изчакай отговор** , което забранява повторното задействане на същото събитие, докато не бъде получен отговор от целевата система.

Стъпка 9

Поставете отметка в квадратчето Показване на отговор на чат конзолата, за да позволите на агента да вижда целевия системен отговор в чат конзолата.

Стъпка 10

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Можете да изберете да предадете полезния товар с помощта на **двойка** ключови стойности или **персонализиран полезен товар**.

Ако изберете **радио бутона Двойка** с ключови стойности, на екрана се появяват настройките за двойка ключови стойности.

Поставете отметка в квадратчето **Тяло** на заявката за кодиране на формуляр, за да подадете кодирани параметри на формуляр в тялото на заявката. В противен случай можете да конфигурирате параметрите и да ги подадете в API заявките.

За да добавите параметри, изпълнете следните стъпки:

a. Щракнете върху **Добавяне на Param**.

   Появява **се изскачащият прозорец Добавяне на параметър** .

b. Изберете **Заглавка/Заявка Param/Тяло** на заявката от **падащия списък Преминаване** .

c. Въведете името **на**параметъра.

d. Поставете отметка в квадратчето **Задължителен параметър** , ако системата трябва да използва този параметър при задействане на събитие.

e. Изберете **Стойност** от падащия списък.

f. Когато изберете Персонализиран **параметър** като стойност от списъка, изберете един от следните радио бутони:

   - **Разрешаване на агента да въвежда стойност ръчно**: Тази опция позволява на агента да въвежда стойностите ръчно, преди да извика външен URL адрес за публикуване на данните.
   - **Разрешаване на агента да избира от набор от предварително дефинирани стойности**: Тази опция позволява на агента да избере предварително конфигурирани стойности, преди да извика външен URL адрес за публикуване на данните. Когато изберете този радио бутон, на екрана се появява текстово поле. Въведете предварително зададените стойности в текстовото поле.

g. Щракнете върху съответния радио бутон и щракнете върху **Добави** , за да запазите параметрите.

h. Използвайте иконите **Редактиране** и **Изтриване** , съответно, за да редактирате и изтриете параметрите.

Добавяне на ново правило

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете Групи > Събития и правила.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 3

Щракнете върху **Добавяне на ново правило** в горния десен ъгъл на екрана.

Появява **се страницата Конфигуриране на правило** .

Стъпка 4

Въведете името **на**правилото.

Стъпка 5

Изберете условието от **падащия списък Пожар при** пожар. Правилата се задействат автоматично въз основа на определено предварително конфигурирано условие. Списъкът включва следните условия, които са разрешени в правилото:

- **Съобщението** пристига: Правилото се задейства за входящо съобщение.
- **Входящото съобщение съдържа:** Правилото се задейства, когато входящо съобщение съдържа конфигурирана дума. При избора на това условие се показва текстово поле. Въведете думата (максимум 30 знака) в даденото текстово поле.
- **Изходящо съобщение съдържа:** Правилото се задейства, когато изходящо съобщение съдържа конфигурирана дума. При избора на това условие се показва текстово поле. Въведете думата (максимум 30 знака) в даденото текстово поле.
- **Чатът е затворен:** Правилото се задейства, когато чатът е затворен. Изберете опция, за да задействате правилото Ръчно, По API или По система. Ще трябва да изберете По API, за да работи това правило на вашия клиент.
- **Създаден чат:** Правилото се задейства автоматично при създаване на чат. Заявка за публикация може да бъде направена (URL адрес на трета страна), когато се създава чат. Трябва да изберете По API, за да работи това правило на вашия клиент.
- **Чат е отворен отново:** Правилото се задейства при повторно отваряне на чат. Изберете опция, за да задействате правилото Ръчно или По API или По система. Ще трябва да изберете По API, за да работи това правило на вашия клиент.
- **Изпратено съобщение:** Правилото се задейства, когато съобщение бъде изпратено.

Стъпка 6

Изберете един от следните методи:

- Получавам
- Слагам
- Стълб
- Кръпка
- Изтриване

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 7

Въведете URL адреса, за да направите заявка в даденото поле, когато събитието се задейства.

Стъпка 8

Изберете типа на формата на отговора в полето Формат на очаквания отговор като JSON.

Можете да изберете да предадете полезния товар с помощта на двойка ключови стойности или персонализиран полезен товар.

Ако изберете радио бутона Двойка с ключови стойности, настройките на двойката ключови стойности се появяват на екрана.

Стъпка 9

Поставете отметка в квадратчето **Тяло** на заявката за кодиране на формуляр, за да предадете кодираните параметри на формуляра в тялото на заявката. В противен случай можете да конфигурирате параметрите и да ги подадете в API заявките.

Стъпка 10

За да добавите параметри, изпълнете следните стъпки:

a. Щракнете върху Добавяне на Param.

   Появява **се изскачащият прозорец Добавяне на параметър** .

b. Изберете **Заглавка/Заявка Param/Тяло** на заявката от **падащия списък Преминаване** .

c. Въведете името **на**параметъра.

d. Изберете **Стойност** от падащия списък.

e. Щракнете върху **Добавяне**.

Стъпка 11

Изберете **радио бутона Персонализиран полезен товар** , за да предадете полезния товар във формат JSON.

Параметрите трябва да префиксират с @@ и да се затварят във кръдрави {} скоби в полето за данни.

Стъпка 12

Щракнете върху **Запазване на правилото** , за да запишете конфигурираното правило.

Стъпка 13

Можете да конфигурирате правилата чрез JavaScript код. За да направите това, включете превключвателя **Вкл./Изключване на JavaScript правило** в горния десен ъгъл на **страницата Конфигуриране на правило** .

Стъпка 14

Кликнете върху **Запазване на правилото**.

Редактиране на събития и правила

Процедура

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете Клиентска конзола за администриране > Групи > Събития и правила.

Стъпка 3

Щракнете върху иконата **Редактиране** в колоната Действия на събитие или правило.

Появява **се страницата Конфигуриране на събитие/Конфигуриране на правило** .

Стъпка 4

Направете необходимите промени.

Стъпка 5

Щракнете върху **Запазване на събитие/Запазване на правило**.

Изтриване на събития и правила

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Клиентска конзола** за администриране> **Групи**>**Събития и правила**.

Стъпка 3

Щракнете върху иконата **Изтриване** в колоната Действия на събитие или правило.

На екрана се появява съобщение за потвърждение.

Крачка

Щракнете върху **ОК** , за да изтриете избраното събитие или правило.

2.1.2. Настройки

Използвайте **настройките** , за да управлявате конфигурации за целия клиент за потока от цифрови канали.

Можете да конфигурирате следните параметри:

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Име на полето	Описание
Разрешаване на прикачени файлове на конзолата за обслужване на клиенти	Използвайте този превключвател, за да разрешите или забраните прикачените файлове на Agent Desktop. Освен това можете да конфигурирате допустимия брой прикачени файлове, размери на прикачените файлове и файлови формати.
Активиране на историята на чата в отговорите на агента	Включете превключвателя **Разрешаване на хронологията на чата в отговорите на агентите в имейл канала** , за да позволите на агентите да изпращат хронология на чата в отговорите си (Не е приложимо за Webex Contact Center)
Неактивност на акаунта	Потребителите се маркират като **неактивни** , ако не посещават контакти с цифрови канали в продължение на 30 последователни дни.

2.1.3. Потребители

Секцията **Потребители** показва изглед само за четене на потребители, които са съпоставени с първокласен лиценз за агент. Ако тук не са изброени потребители, съпоставени с лиценз за премиум агент, синхронизирайте отново потребителите ръчно с помощта на Control Hub.

Бележка

Синхронизираният списък с потребители не включва текущия влязъл потребител или администратор.

2.1.4. Актив

Този раздел обхваща следното:

- Активи на канала
- Конфигуриране на джаджи за чат на живо

2.1.4.1. Активи на канала

Активите на канала са входни точки за бизнеса, за да могат клиентите ви да се свържат с центъра за бизнес контакти. Активите на канала, регистрирани в Webex Contact Center от приложението Webex Connect, се показват тук.

Ако не виждате актива си, като SMS номер, страница във Facebook Messenger, приложение Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp или Business Email Account на страницата Assets, проверете състоянието на регистрация на актива в приложението Webex Connect и се уверете, че е посочено *Регистриран на <времеви печат>*.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Бележка

- Когато администратор изтрие активи в Webex Connect, тези ресурси вече няма да се показват на екрана Control Hub или Webex Engage Assets.
- Не редактирайте подробности за активите директно на **страницата "Активи** на канала", с изключение на конфигурацията на приспособлението "Чат на живо".

Когато щракнете върху иконата **Активи** на канала в менюто вляво, ще видите списък с текущи активи на канала, регистрирани в контактния център на Webex. Всеки раздел показва канала и съдържа активите на канала.

Колона	**Описание**
Канал	Име на потребителя (<Собствено име> <Фамилия>), както е конфигурирано в Control Hub
Подробности за актива	Служебен адрес на актива, като например SMS номер, WhatsApp номер, Apple Messages for Business или връзка към страница във Facebook
Име на актива	Име на актива, както е конфигурирано в приложението Webex Connect
ИД	Вътрешен ИД, генериран за актива от контактния център на Webex
Добавено на	Времево клеймо, когато активът е регистриран в контактния център на Webex
Приоритет	Приоритет по подразбиране, който се прилага за актива на канала (понастоящем не е приложимо за Webex Contact Center)
Действие	Редакт

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

2.1.4.2. Конфигуриране на джаджи за чат на живо

Каналът за чат на живо позволява на бизнеса да ангажира и подкрепя посетителите и клиентите на своя уебсайт. Клиентите могат да започнат разговор с контактния център с помощта на джаджата Livechat.

Преди да започнете

Активите на канала на Livechat трябва да бъдат създадени в приложението Webex Connect.

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете Активи > Активи на канала.

Стъпка 3

Кликнете върху раздела Чат на живо.

Стъпка 4

Кликнете върху иконата **Редактиране** в графата Действие на актив в Livechat.

Стъпка 5

Конфигурирайте раздела **Общи настройки** :

a. Изберете **Екип** по подразбиране от **падащия списък Екип по подразбиране** .
b. Уверете се, че превключвателят **Показване на хронологията на разговорите в чата на крайния потребител при повторно влизане** е деактивиран.

   Този превключвател показва или скрива историята на разговорите в чата на клиентите при повторно посещение на уебсайта.
c. Включете или изключете **превключвателя Разрешаване на клиента да поиска препис от чат от джаджата** на живо, за да активирате или деактивирате клиентите да поискат препис от чат от приспособлението за чат на живо.
   - Можете да конфигурирате името на **агента или** общия псевдоним **в преписа на чата като идентификатор на агента, за да защитите поверителността на агентите** .
d. Включете **превключвателя Изчистване на нишките в приспособлението** на крайния потребител, за да изчистите чатовете, когато клиентът кликне върху Край на чата, навигира до друг уебсайт или затвори браузъра.
e. Можете да конфигурирате име на агент или общ псевдоним в преписа на чата като идентификатор на агента, за да защитите поверителността на агентите.
f. Уверете се, че превключвателят **Затваряне на чатове на сървъра при изоставяне** на чата е деактивиран.

   Този превключвател инструктира приложението автоматично да затваря чатовете на сървъра, когато

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

клиентите изоставят чатовете. Тази функция все още не се прилага за клиенти на Webex Contact Center.

g. Активирайте превключвателя **Звуци** за известия, за да възпроизведете звуков сигнал, когато крайният потребител получи ново съобщение.

h. Активирайте превключвателя **Потискане на работното време и Чекове за представяне** на агент, за да направите джаджата за чат на живо достъпна 24X7, независимо дали екипът е извън планираното работно време или няма налични агенти.

i. Щракнете върху **Запазване на промените**.

Стъпка 6

Конфигурирайте раздела **Уеб сайтове** :

a. Щракнете върху **Добавяне на уеб сайт**.

   Появява **се страницата Настройки** на уебсайта.

b. В раздела Общи конфигурирайте следните полета.

Име на полето	**Описание**
Език на джаджата за чат	Изберете език от **падащия списък Уиджет за чат Език** . Езикът по подразбиране е английски. Всички съобщения, текст на бутона за действие, известия за грешки и преписи за чат се показват на конфигурирания език на джаджата.
Псевдоним	Въведете името, което се показва в заглавката на приспособлението.
Текст на автора	Въведете текста за поддръжка, който се показва под заглавката.
Текст на бутона	Въведете името на бутона с призив за действие (CTA). Максималният брой знаци, разрешен в текстовото поле на бутона, е 30.
Поздравително съобщение	Въведете персонализираното поздравително съобщение, което клиентите ще видят в джаджата за крайния клиент. Максималното ограничение за знаци за това поле е 500.
Банер за съответствие с PCI	Въведете съобщението, което клиентът вижда, когато съобщението не е съвместимо с PCI.
Домейн	Въведете името на домейна или името на поддомейна, на което трябва да се появи приспособлението.

c. В секцията Задаване на време за изчакване задайте приблизително време за изчакване, което клиентите виждат, когато се свързват в приспособлението.

   Включете превключвателя Показване на приблизително време за изчакване и щракнете върху един от следните радио бутони:

   - Обикновено отговаря за няколко минути.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

- Обикновено отговаря след няколко часа.
- Обикновено отговаря в рамките на един ден.

d. В секцията **Задаване на съобщение** за чат включете превключвателя **Разрешаване на регистриране на съобщения** за чат, за да конфигурирате персонализирани съобщения в приспособлението.
Съставете съобщението, като използвате $(агент) и $(екип) като променливи в текстовото поле. Това съобщение се появява, когато агент изпрати първото изходящо съобщение от чат конзолата. Това поле приема всички Unicode знаци. Максималното ограничение на символите за полето за съобщение за чат е 100 знака.

e. В секцията **Препис** на имейл въведете следните данни.

Име на полето	**Описание**
Тема	Можете да конфигурирате темата на транскрипцията на Livechat, като използвате параметрите $(transdate) и $(brandname). Темата ще се изобрази на конфигурирания език, посочен в полето Тема в секцията Препис на имейл. Максималното ограничение за знаци за това поле е 100.
Долен колонтитул	Можете да конфигурирате долния колонтитул на езика, който искате да изобразите в преписа на имейл, като въведете необходимия текст в долния колонтитул в полето Долен колонтитул под Препис на имейл. Максималното ограничение за знаци за това поле е 1000.

f. Щракнете върху **Запазване на промените**.
Това активира разделите **Външен вид** и **Видимост** на джаджата.

g. В раздела **Външен вид** конфигурирайте следните полета.

Име на полето	**Описание**
Цвят на джаджата	Въведете цветовия **код** за джаджата. Можете да изберете цвят или да предоставите шестнадесетичен код.
Тип бутон на джаджа	Изберете дизайн на бутона за джаджа за чат, който се появява на вашия уебсайт.
Лого	Качете графичен файл с вашето лого.
Композитор на съобщения	конфигурирайте следните настройки в съставителя на съобщения в Livechat: **Показване на композитора при изпращане** на бързи отговори: Можете да включите този превключвател, за да позволите на агентите да съставят ново съобщение в композитора, ако предложените бързи отговори не съответстват на намерението на клиента.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Име на полето	Описание
	Показване на композитора при изпращане на вътрележки: Можете да включите този превключвател, за да позволите на потребителите да композират ново съобщение в композитора, когато се изпраща вътрележка. **Разрешаване на емотикони**: Можете да включите този превключвател, за да позволите на клиентите да използват емотикони по време на разговорите в джаджата. На джаджата е предоставен списък с емотикони по подразбиране. Клиентите могат да използват всяко от емотиконите, налични в списъка по подразбиране, за да комуникират с агентите. **Разрешаване на прикачени** файлове: Можете да включите този превключвател, за да позволите на клиентите да изпращат прикачени файлове по време на разговорите в приспособлението. **Бележка** Ако изберете опцията за **PCI съответствие** , за да изпуснете прикачени файлове, системата отменя конфигурацията **Разрешаване на прикачени файлове** .

h. Щракнете върху **Запазване на промените**.

i. В раздела **Видимост** на джаджата определете видимостта на приспособлението на уебсайта.

- Щракнете върху **радио бутона Покажи без никакви ограничения** , за да показвате джаджата през цялото време, независимо от ограниченията, зададени за видимостта на джаджата.
- Щракнете върху **радио бутона Покажи с ООО банер** , за да покажете джаджата със съобщение за банер извън офиса (ООО). Можете да конфигурирате ООО съобщението в текстовото поле за състав на съобщения.

  Максималната дължина на банера е 75 знака.

  Банерите не приемат < и > параметри.
- Щракнете върху **радио бутона Скрий напълно** , за да скриете джаджата напълно.
- Включете превключвателя **Уеб сайт Принудително изключване** , за да изключите принудително приспособлението за чат на живо. Конфигурирайте следните настройки:
  - В **текстовото поле Съобщение** за банера за недостъпност въведете съобщение за недостъпност на приспособлението. Системата показва това съобщение на клиентите, които се опитват да получат достъп до джаджата.
  - Включете **приспособлението Скриване за нови клиенти или когато съществуващи клиенти опресняват превключвателя на браузъра** , за да скриете приспособлението за новите клиенти, без да показвате съобщението на банера.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Съществуващите клиенти могат да видят банерното съобщение, когато опреснят браузъра си.

j. Щракнете върху **Запазване на промените**.

Когато запазите тази промяна, съществуващите клиенти могат да продължат да чатят. Ако клиентът излезе от разговора и щракне върху списъка с нишки или се опита да прегледа или обнови уеб страницата, системата скрива приспособлението.

Всяко действие на превключвателя **за принудително изключване** се показва на клиента, без да се опреснява браузърът.

Всички промени, които правите в настройките на приспособленията, се отразяват само след като клиентите обновят уеб страницата.

k. В раздела **Забранени клиенти** можете да забраните на клиентите да се свързват с агенти в джаджата Livechat. Можете да конфигурирате техните IP адреси в списъка със забранени клиенти.

За да добавите забранени IP адреси на клиенти:

a. Щракнете върху **Добавяне на IP** на екрана на баннатия клиент.

b. Начален диапазон **на EnterIP**, **IP End Rage** и **причина за забрана на клиент** в съответните текстови полета.

c. Щракнете върху **Подаване**.

На екрана се появява съобщение за успех и системата изброява данните за IP на екрана на баннатия клиент.

l. За да редактирате забранен IP адрес на клиент:

a. Кликнете върху иконата **Редактиране** в колоната **Действия** на конкретен клиент.

b. Редактирайте задължителните полета.

c. Щракнете върху **Запазване на промените**.

За да изтриете забранен IP адрес на клиент, щракнете върху иконата **Изтриване** в колоната **Действия** на конкретен клиент.

m. Конфигурирайте раздела **Инсталиране** :

Съгласие за бисквитки в LiveChat

a. Включете превключвателя Получаване на съгласие от клиента , за да получите ръчно съгласие от клиенти в приспособлението **за чат на живо.**

b. Щракнете върху **Копиране** , за да копирате скрипта на джаджата.

c. Поставете скрипта над тага </body> в HTML DOM.

Забележка:

- Силно препоръчваме да не променяте инсталационния скрипт на нашата джаджа Livechat в кода на клиента, с изключение на съобщението за съгласие и етикетите на бутоните. От съществено

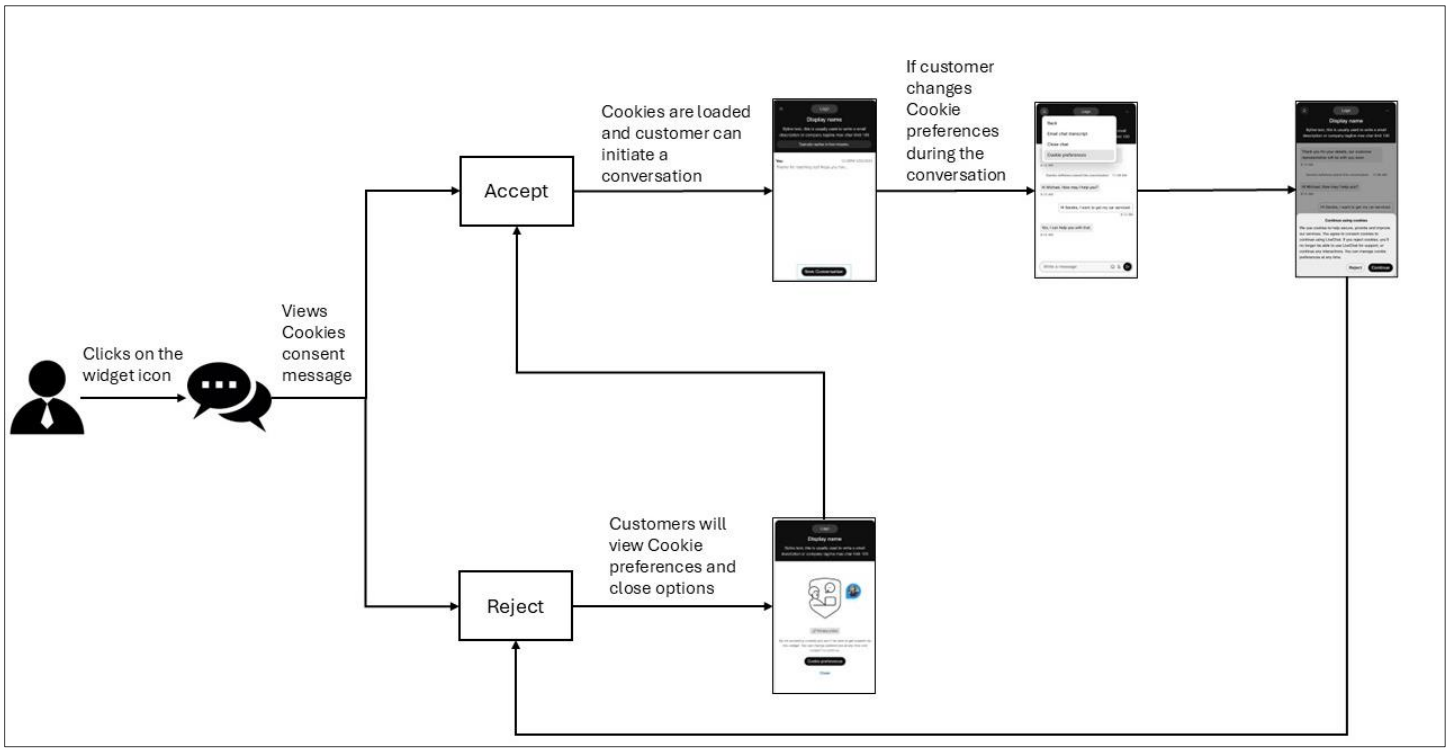
© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

значение е скриптът да се вгради точно както е предоставено, като се постави под основния таг, за да се осигури оптимална функционалност и да се избегнат потенциални конфликти с родителския сайт.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Клиентско изживяване в джаджата за чат на живо

Ако настройката Получаване на съгласие от клиента е разрешена за актив, клиентите ще навигират през следното пътешествие:



Забележка: Крайните клиенти ще видят слаб банер за мрежова връзка в джаджата Livechat, когато връзката се разпадне.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

2.1.5. Шаблони

Можете предварително да зададете отговори, които агентите могат да използват, когато отговарят на клиентски запитвания. Можете да настроите отговорите в "Шаблони" и да ги групирате в група шаблони, за да организирате съдържанието и да улесните намирането на шаблоните.

2.1.5.1. Добавяне на група шаблони

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи**>**Шаблони**.

Стъпка 3

Щракнете върху иконата + до заглавката на таблицата **Групи** шаблони.

Стъпка 4

В полето Име на група въведете името на групата шаблони. Можете да въведете максимум 35 знака.

Стъпка 5

Щракнете върху **Добавяне**.

2.1.5.2. Изтриване на група шаблони

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи**>**Шаблони**.

Стъпка 3

Щракнете върху иконата за изтриване до името на групата шаблони.

Стъпка 4

Щракнете върху **OK** , за да изтриете групата шаблони и всички шаблони, съхранени в групата.

2.1.5.3. Качване на шаблони

Използвайте функцията за качване на шаблони, за да извършите групово качване на шаблони. Груповото качване намалява времето, необходимо за създаване на шаблони за отделни джаджи.

Процедура

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи**>**Шаблони**.

Стъпка 3

Кликнете върху **Качване на шаблон**.

Стъпка 4

Щракнете върху връзката Изтегляне **на примерен файл тук** , за да изтеглите примерния .csv файл.

Стъпка 5

Преименувайте примерния файл с уникално име.

Стъпка 6

Отворете примерния файл и въведете следните данни в съответните клетки:

Бележка

Всички полета в примерния файл са задължителни.

Не редактирайте и не променяйте имената на заглавките на колоните. Уверете се, че имената на отборите са разделени със запетая в колоната TeamNames.

- **Канал**: Въведете името на канала като Всички, Facebook, SMS, Имейл, Чат на живо, Apple Messages for Business (AMB) или WhatsApp.
- **Група** шаблони: Въведете името на групата шаблони.
- **TemplateName**: Въведете името на шаблона.
- **Текст**: Съставете текста на шаблона според конфигурираното ограничение на знаците за всеки шаблон на канал.

Тип шаблон	**Максимален брой знаци**
Всичко	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Чат на живо	1000
Имейл	Без ограничение
WhatsApp	4096
Apple Messages за бизнеса	10000

Бележка

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

- Размерът на файла не трябва да надвишава 5 MB, с максимален брой от 1000 шаблона на лист.
- Колоната **Текст** поддържа всички Уникод знаци.
- Използвайте символа Тръба (|) като разделител, за да въведете многоредов текст в колоната **Текст** .
- Във файла с шаблони за качване, дори ако един запис завършва с разделител (|), всички записи в този файл трябва да завършват с един и същ разделител.
- **Заключено**: Въведете **Да** , за да заключите шаблона, или **Не** , за да го запазите отключен.
- **TeamNames**: Въведете имената на екипите като стойности, разделени със запетая. Повече от едно име на екип означава, че шаблоните се споделят между конфигурираните екипи.

Стъпка 7

Изтрийте помощните бележки във файла .csv, преди да го качите.

Стъпка 8

Запазете файла.

Стъпка 9

Щракнете върху **Качване на файл**. Качвайте файла само в .csv формат.

Стъпка 10

Кликнете върху **Проследяване на състоянието** на качването, за да видите състоянието на качените от вас файлове.

a. В полето **Покажи активността между** изберете период от време и щракнете върху Приложи.
b. Кликнете върху **Търсене** , за да видите всички файлове, които сте качили през избрания период.
c. По желание въведете име на файл в полето **Търсене** , за да филтрирате резултатите от таблицата.
d. Колоната **Състояние** показва състоянието на качения файл като **Завършен**, **Завършен** с грешки или **Неуспешен**.

Стъпка 11

Ако състоянието е Завършено с грешки или Неуспешно:

a. Щракнете върху **Изтегляне на отчета** в колоната Действие .
b. Коригирайте грешките във файла въз основа на констатациите в отчета.
c. Върнете се към стъпка 9, за да качите файла отново.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

2.1.5.4. Добавяне на шаблон

Можете да изберете да създадете общ шаблон за всички канали или да създадете шаблони за конкретни канали.

Можете да създадете шаблони за следните канали:

- SMS
- Facebook Messenger
- Имейл
- Чат на живо
- WhatsApp
- Apple Messages for Business (AMB)

1.1.1.1.2 Създайте общ шаблон

Можете да създадете общ шаблон за всички канали.

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи** > **Шаблони**.

Стъпка 3

Кликнете върху **Добавяне на шаблон**.

Стъпка 4

Щракнете върху **Всички** , за да създадете универсален шаблон за всички канали.

Стъпка 5 В полето Име на шаблона въведете името на шаблона.

Стъпка 6 (по избор) В полето ИД на подател въведете ИД на подателя.

Бележка

ИД **на подателя по подразбиране** (кратък код, присвоен на екипа, ако SMS е активиран като канал) се зарежда автоматично, когато създавате шаблон. Тази функция ви позволява да създавате и проследявате шаблоните.

Стъпка 7 В **текстовото поле Шаблон** въведете текста.

Бележка

- Текстовото поле Шаблон поддържа максимум 320 знака.
- **Персонализирани полета**: Въведете персонализирани или редактируеми полета в тялото на шаблона с помощта на скоби chevron(\<>). Персонализираните полета са редактируеми полета дори в заключени шаблони.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

- **Системни параметри**: Щракнете върху **@@** icon или type **@** @в полето **Текст** на шаблона, за да видите списъка със системни параметри. Можете да изберете някой от тези параметри и да съставите текста на шаблона. Когато използвате тези параметри в текста на шаблона, съответните стойности се заместват динамично, когато агент избере тези шаблони в разговор.

  Бележка

  При липса на подходящи стойности за конфигурираните параметри, приложението изобразява параметрите в шевронни скоби и ги маркира в жълто.

Стъпка 8

Поставете отметка в квадратчето **Заключване на шаблона** , за да заключите текстови шаблони. Агентите могат да редактират само персонализирани или динамични полета, когато заключвате шаблон.

Стъпка 9

В полето **Изключен** екип изберете екипи, с които не искате да споделяте шаблона.

Стъпка 10

Щракнете върху **Запиши промените** , за да запазите шаблона.

1.1.1.1.3 Създайте SMS шаблон

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи**>**Шаблони**.

Стъпка 3

Кликнете върху **Добавяне на шаблон**.

Стъпка 4

Щракнете върху **SMS** , за да създадете SMS шаблон.

Стъпка 5 В полето Име на шаблона въведете името на шаблона.

Стъпка 6 (по избор) В полето ИД на подател въведете ИД на подателя.

Бележка

ИД **на подателя по подразбиране** (кратък код, присвоен на екипа, ако SMS е активиран като канал) се зарежда автоматично, когато създавате шаблон. Тази функция ви позволява да създавате и проследявате шаблоните.

Стъпка 7 В **текстовото поле Шаблон** въведете текста.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Бележка

- Текстовото поле Шаблон поддържа максимум 800 знака.
- **Персонализирани полета**: Въведете персонализирани или редактируеми полета в тялото на шаблона с помощта на скоби chevron(\<>). Персонализираните полета са редактируеми полета дори в заключени шаблони.
- **Системни параметри**: Щракнете върху **@@** icon или type **@@** в полето **Текст** на шаблона, за да видите списъка със системни параметри. Можете да изберете някой от тези параметри и да съставите текста на шаблона. Когато използвате тези параметри в текста на шаблона, съответните стойности се заместват динамично, когато агент избере тези шаблони в разговор.

  Бележка

  При липса на подходящи стойности за конфигурираните параметри, приложението изобразява параметрите в шевронни скоби и ги маркира в жълто.

Стъпка 8

Поставете отметка в квадратчето **Заключване на шаблона** , за да заключите текстови шаблони. Агентите могат да редактират само персонализирани или динамични полета, когато заключвате шаблон.

Стъпка 9

В полето **Изключен** екип изберете екипи, с които не искате да споделяте шаблона.

Стъпка 10

Щракнете върху **Запиши промените** , за да запазите шаблона.

1.1.1.1.4 Създайте шаблон за имейл

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи**>**Шаблони**.

Стъпка 3

Кликнете върху **Добавяне на шаблон**.

Стъпка 4

Щракнете върху **Имейл** , за да създадете шаблон за имейл.

Стъпка 5

В полето Име на шаблона въведете името на шаблона.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 6

В **текстовото поле Шаблон** въведете текста.

- Можете да добавите емотикони към персонализирания текст. Можете да приложите богатите стилове на форматиране към текста, както е описано в таблицата.

Икона	**Описание**
Удебелен	Удебелява текста.
Курсив	Изписва текста в курсив.
Подчертаване	Подчертава текста.
Зачеркване	Удря текста.
Цвят на шрифта	Променя цвета на шрифта.
Подреден списък	Създава номериран списък.
Неподреден списък	Създава неподреден списък.
Връзка	Вмъква хипервръзка в избрания текст.
Параграф (заглавия)	Прилага предварително зададени стилове на заглавие или абзац към текста.
Таблица	Вмъква таблица.

Бележка

- **Персонализирани полета**: Въведете персонализирани или редактируеми полета в тялото на шаблона с помощта на скоби chevron(\<>). Персонализираните полета са редактируеми полета дори в заключени шаблони.
- **Системни параметри**: Щракнете върху **@@** icon или type **@@** в полето **Текст** на шаблона, за да видите списъка със системни параметри. Можете да изберете някой от тези параметри и да съставите текста на шаблона. Когато използвате тези параметри в текста на шаблона, съответните стойности се заместват динамично, когато агент избере тези шаблони в разговор.

  Бележка

  При липса на подходящи стойности за конфигурираните параметри, приложението изобразява параметрите в шевронни скоби и ги маркира в жълто.

Стъпка 7

Поставете отметка в квадратчето **Заключване на шаблона** , за да заключите текстови шаблони. Агентите могат да редактират само персонализирани или динамични полета, когато заключвате шаблон.

Стъпка 8

В полето **Изключен** екип изберете екипи, с които не искате да споделяте шаблона.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 9

Щракнете върху **Запиши промените** , за да запазите шаблона.

1.1.1.1.5 Създайте шаблон за чат на живо

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи**>**Шаблони**.

Стъпка 3

Кликнете върху **Добавяне на шаблон**.

Стъпка 4

Щракнете върху **Чат на живо** , за да създадете шаблон за чат на живо.

Стъпка 5 В полето Име на шаблона въведете името на шаблона.

Стъпка 6 В **текстовото поле Шаблон** въведете текста.

Бележка

- Текстовото поле Шаблон поддържа максимум 2000 знака.
- **Персонализирани полета**: Въведете персонализирани или редактируеми полета в тялото на шаблона с помощта на скоби chevron(\<>). Персонализираните полета са редактируеми полета дори в заключени шаблони.
- **Системни параметри**: Щракнете върху **@@** icon или type **@@** в полето **Текст** на шаблона, за да видите списъка със системни параметри. Можете да изберете някой от тези параметри и да съставите текста на шаблона. Когато използвате тези параметри в текста на шаблона, съответните стойности се заместват динамично, когато агент избере тези шаблони в разговор.

  Бележка

  При липса на подходящи стойности за конфигурираните параметри, приложението изобразява параметрите в шевронни скоби и ги маркира в жълто.

Стъпка 7

Поставете отметка в квадратчето **Заключване на шаблона** , за да заключите текстови шаблони. Агентите могат да редактират само персонализирани или динамични полета, когато заключвате шаблон.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 8

В полето **Изключен** екип изберете екипи, с които не искате да споделяте шаблона.

Стъпка 9

Щракнете върху **Запиши промените** , за да запазите шаблона.

1.1.1.1.6 Създайте шаблон за Facebook Messenger

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи**>**Шаблони**.

Стъпка 3

Кликнете върху **Добавяне на шаблон**.

Стъпка 4

Щракнете върху **Facebook** , за да създадете шаблон на Facebook.

Стъпка 5

В полето Име на шаблона въведете името на шаблона.

Стъпка 6 Изберете **Текст** като тип шаблон, за да конфигурирате текстов шаблон.

Бележка

- Текстовото поле Шаблон поддържа максимум 2000 знака.
- **Персонализирани полета**: Въведете персонализирани или редактируеми полета в тялото на шаблона с помощта на скоби chevron(\<>). Персонализираните полета са редактируеми полета дори в заключени шаблони.
- **Системни параметри**: Щракнете върху **@@** icon или type **@@** в полето **Текст** на шаблона, за да видите списъка със системни параметри. Можете да изберете някой от тези параметри и да съставите текста на шаблона. Когато използвате тези параметри в текста на шаблона, съответните стойности се заместват динамично, когато агент избере тези шаблони в разговор.

  Бележка

  При липса на подходящи стойности за конфигурираните параметри, приложението изобразява параметрите в шевронни скоби и ги маркира в жълто.

Стъпка 7

Изберете **Шаблони** за действия като тип шаблон, за да създадете шаблони за бутони.

Бележка

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Можете да използвате тази опция, когато клиентът очаква бърз отговор. Системата изпраща съобщението с изображения и бутони, за да позволи на клиента да отговори с едно натискане на бутон.

За да конфигурирате шаблони за действия:

- Поставете отметка в квадратчето Бутон.
- Щракнете върху **Качване на изображение** , за да прегледате и прикачите изображение.
- В полето Име въведете името на бутона.
- Изберете **тип** бутон от падащия списък тип бутон.
- В полето **URL адрес** на повикване въведете URL адреса за обратно повикване.
- В текстовото поле Шаблон въведете текста.

Бележка

Шаблоните за действия поддържат максимум 320 знака.

Стъпка 8

Изберете **Мултимедийни шаблони** като тип шаблон, за да създадете различни мултимедийни шаблони.

Бележка

Можете да създадете следните мултимедийни шаблони:

- Изображение
- звука ви
- Видео
- Файл

За да конфигурирате мултимедийни шаблони:

- От падащото меню Тип носител изберете тип носител.
- В URL адреса за въвеждане на медия въведете URL адреса.

Стъпка 9

Поставете отметка в квадратчето **Заключване на шаблона** , за да заключите текстови шаблони. Агентите могат да редактират само персонализирани или динамични полета, когато заключвате шаблон.

Стъпка 10

В полето **Изключен** екип изберете екипи, с които не искате да споделяте шаблона.

Стъпка 11

Щракнете върху **Запиши промените** , за да запазите шаблона.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

1.1.1.1.7 Създайте шаблон на WhatsApp

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете **Активи**>**Шаблони**.

Стъпка 3

Кликнете върху **Добавяне на шаблон**.

Стъпка 4

Щракнете върху **WhatsApp** , за да създадете шаблон на WhatsApp.

Стъпка 5 В полето Име на шаблона въведете името на шаблона.

Стъпка 6 В **текстовото поле Шаблон** въведете текста.

Бележка

- Текстовото поле Шаблон поддържа максимум 4096 знака.
- **Персонализирани полета**: Въведете персонализирани или редактируеми полета в тялото на шаблона с помощта на скоби chevron(\<>). Персонализираните полета са редактируеми полета дори в заключени шаблони.
- **Системни параметри**: Щракнете върху **@@** icon или type **@@** в полето **Текст** на шаблона, за да видите списъка със системни параметри. Можете да изберете някой от тези параметри и да съставите текста на шаблона. Когато използвате тези параметри в текста на шаблона, съответните стойности се заместват динамично, когато агент избере тези шаблони в разговор.

  Бележка

  При липса на подходящи стойности за конфигурираните параметри, приложението изобразява параметрите в шевронни скоби и ги маркира в жълто.

Стъпка 7

Поставете отметка в квадратчето **Заключване на шаблона** , за да заключите текстови шаблони. Агентите могат да редактират само персонализирани или динамични полета, когато заключвате шаблон.

Стъпка 8

В полето **Изключен** екип изберете екипи, с които не искате да споделяте шаблона.

Стъпка 9

Щракнете върху **Запиши промените** , за да запазите шаблона.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

1.1.1.1.8 Създаване на шаблон на Apple Messages for Business(AMB)

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете Нови цифрови канали, за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Изберете Активи>Шаблони.

Стъпка 3

Кликнете върху **Добавяне на шаблон**.

Стъпка 4

Щракнете върху **Apple Message for Business** , за да създадете шаблона AMB.

Стъпка 5

Въведете **име** на шаблона.

Стъпка 6

Изберете тип шаблон от падащия списък Тип шаблон.

Бележка

Можете да създавате **типове шаблони за текст**, **текст с прикачен файл**, **инструмент за избор** на време, **избор** на списък, **богата връзка**, **бърз отговор** и **формуляр** за AMB канала.

Стъпка 7

Изберете **Текст** като тип шаблон, за да конфигурирате текстов шаблон.

Стъпка 8

В **текстовото поле Шаблон** въведете текста.

Бележка

Текстовото поле Шаблон поддържа максимум 10000 знака.

Персонализирани полета: Въведете персонализирани или редактируеми полета в тялото на шаблона с помощта на скоби chevron(\<>). Персонализираните полета са редактируеми полета дори в заключени шаблони.

Системни параметри: Щракнете върху **@@** icon или type **@@** в полето **Текст** на шаблона, за да видите списъка със системни параметри. Можете да изберете някой от тези параметри и да съставите текста на шаблона. Когато използвате тези параметри в текста на шаблона, съответните стойности се заместват динамично, когато агент избере тези шаблони в разговор.

Забележка

При липса на съответни стойности за конфигурираните параметри, приложението изобразява параметрите в шевронни скоби и ги маркира в жълто.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 9

Изберете **Текст с прикачени файлове** като тип шаблон, за да конфигурирате и поддържате текст с шаблони за прикачени файлове.

Стъпка 10

В секцията Качване на прикачен файл щракнете върху **Избор на файл** или **Пуснете файлове тук** , за да качите прикачен файл.

Бележка

Полето Качване на прикачен файл поддържа максимално ограничение от ≤ 5 MB.

Стъпка 11

Поставете отметка в квадратчето **Заключване на шаблона** , за да заключите Текст и Текст с типове шаблони за прикачени файлове. Агентите могат да редактират само персонализирани или динамични полета, когато заключвате шаблон.

Стъпка 12

Изберете **типа шаблон за избор** на време, за да конфигурирате времевите интервали за клиентите.

- Конфигуриране **на визуализацията** на полученото съобщение.
  - Изберете **размер на балончето за визуализация** на съобщение от радио бутоните **Стил** .
  - В полето **Заглавие** въведете заглавието.
  - (По избор) В полето Субтитри въведете подзаглавието.
  - Щракнете върху **Избор на файл** или **пуснете файлове тук** , за да качите прикачен файл.
- (По избор) Конфигуриране на подробности за събитието.
- Активирайте превключвателя Подробности за събитието за предварително попълване за предварително попълване на подробности за събитието.
  - В полето **Заглавие** на събитието въведете заглавието.
  - (По избор) В полето **Подробности за местоположението** въведете информацията за местоположението.
  - (По избор) В полетата Покажи **на картата** въведете координатите.
  - В полетата **Времеви интервали** изберете дата, час и продължителност от съответните полета.
  - Щракнете върху иконата Добавяне , за да добавите допълнително времеви интервали.
- Конфигуриране **на визуализация** на съобщението за отговор.
  - Изберете **размер на балончето за визуализация** на съобщение от радио бутоните **Стил** .
  - В полето **Заглавие** въведете заглавието.
  - (По избор) В полето Субтитри въведете подзаглавието.
  - Щракнете върху **Избор на файл** или **пуснете файлове тук** , за да качите прикачен файл.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 13

Изберете **типа шаблон за избор** на време, за да конфигурирате списък с елементи и информация за тях.

- Конфигуриране **на визуализацията** на полученото съобщение.
  - Изберете **размер на балончето за визуализация** на съобщение от радио бутоните **Стил** .
  - В полето **Заглавие** въведете заглавието.
  - (По избор) В полето Субтитри въведете подзаглавието.
  - Щракнете върху **Избор на файл** или **пуснете файлове тук** , за да качите прикачен файл.
- Конфигуриране **на подробности** за списъка.
  - В полето **Заглавие** на раздела въведете заглавието.
  - За да конфигурирате няколко секции, поставете отметка в квадратчето **Разрешаване на множество селекции за секция** .
  - Щракнете върху **Пуснете файлове тук, за да качите**, за да качите файлове с изображения.
  - В полето **Заглавие** на елемента въведете заглавието.
  - (По избор) В полето **Субтитри** на елемента въведете подзаглавието.
  - Щракнете върху **иконата Добавяне** до полето Име на елемент, за да добавите няколко елемента.
  - Щракнете върху **Добавяне на секция** , за да запазите списъка.
- Конфигуриране **на визуализация** на съобщението за отговор.
  - Изберете **размер на балончето за визуализация** на съобщение от радио бутоните **Стил** .
  - В полето **Заглавие** въведете заглавието.
  - (По избор) В полето Субтитри въведете подзаглавието.
  - Щракнете върху **Избор на файл** или **пуснете файлове тук** , за да качите прикачен файл.

Стъпка 14

Изберете **типа шаблон Rich Link** , за да конфигурирате и изпратите разширени връзки до потребителското устройство.

- Конфигуриране **на визуализацията** на полученото съобщение.
  - В полето **Заглавие** въведете заглавието.
  - В полето **URL** адрес въведете URL адреса на разширената връзка.
  - Изберете тип носител от падащия списък.

    Бележка

    - Медийното поле поддържа файлове с изображения или видео.
    - Когато изберете видеоклипа като тип носител, качете миниатюрното изображение за по-лесно идентифициране и видимост. Видеофайлът трябва да е във формат MP4.
  - Щракнете върху **Избор на файл** или **пуснете файлове тук** , за да качите прикачен файл.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 15

Изберете **типа шаблон за бърз отговор** , за да конфигурирате въпроси и опции.

- В полето **Заглавие** въведете въпроса.
- В полето Добавяне **на опции** въведете опциите.

Забележка

В полето Добавяне на опции можете да конфигурирате минимум две и максимум пет опции.

Стъпка 16

Изберете **Тип шаблон на формуляр** , за да конфигурирате богати, многостранични интерактивни потоци за потребители на iOS и iPadOS устройства, използвайки един полезен товар на JSON.

- В полето Описание въведете описанието на формуляра, за да предоставите допълнителна информация на агентите, използващи шаблон на формуляр.
- Щракнете върху **Зареждане на проба в редактора** , за да заредите примерен JSON и да го персонализирате, или можете да въведете валиден JSON.
- Щракнете върху **Разкрасяване** в съседство с примера Зареждане в редактора, за да форматирате и направите JSON четлив.

Стъпка 17

В полето **Изключен** екип изберете екипи, с които не искате да споделяте шаблона.

Стъпка 18

Щракнете върху **Запазване на промените** , за да запазите шаблона.

2.2. Конзола за обслужване на клиенти

2.2.1. Информационно табло

Използвайте таблото за управление, за да видите списъка с чатове, чакащи отговор от агент. Таблото за управление помага да се идентифицират всички чакащи клиенти на опашката.

Таблото съдържа следните раздели:

- Разговори
- Работна сила

2.2.1.1. Разговори

Можете да видите броя на отворените разговори в раздела **Разговори** . Броят на отворените разговори е общият брой чатове в **състояние "Опашка**", **"Активен**" и **"Задържан** " на определен екип. Можете да видите всяко състояние на отделна карта, за да видите конкретния брой чат за него. Можете да кликнете върху всяка от тези

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

карти, за да видите подробностите за чатовете под избрания статус.

Бележка

Контактният център на Webex не поддържа състоянието на задържане.

Активните групи карти за състояние разговарят с тези, които чакат отговори на агента и тези, които чакат отговори на клиентите.

Въз основа на избора на карта за състоянието можете да видите подробности за чата, като идентификатор на чат, идентификатор на клиент, приоритет, идентификатор на агент, средно време за реакция, време за обработка и последна актуализация.

Преглед на преписа на разговора

По подразбиране потребителите на цифровия канал могат да преглеждат последните шест месеца данни на живо в потребителския интерфейс и чрез API. Ако искате да преглеждате данни след шест месеца, свържете се с екипа за поддръжка. Екипът за поддръжка може да предостави до 24 месеца данни офлайн.

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Щракнете върху **бутона Превключване към обслужване** на клиенти в горния десен ъгъл на таблото за управление.

Стъпка 3

Кликнете върху иконата **Дневник** на чата в колоната Действие на чат.

На екрана се появява диалоговият прозорец на дневника на чата.

Търсете чатове въз основа на конкретни филтри

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Щракнете върху **бутона Превключване към обслужване** на клиенти в горния десен ъгъл на таблото за управление.

Стъпка 3

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Щракнете върху бутона Добавяне **на филтър** на екрана на таблото.

Стъпка 4

Създайте условия на **екрана за филтриране на чатове** .

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 5

Кликнете върху **Преглед на резултатите** , за да видите чатове, които отговарят на условията за филтриране. Таблицата с резултати от търсенето показва всички резултати, които отговарят на условията на филтъра.

Търсене и преглед на преписи

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Щракнете върху **бутона Превключване към обслужване** на клиенти в горния десен ъгъл на таблото за управление.

Стъпка 3

Можете да търсите и преглеждате преписи на разговори в страницата Търсене въз основа на следните стойности на полета.

Поле	**Описание**
Име	Пълното име на клиента, получено от канала и конфигурациите във възела Създаване на разговор в потока. Отнася се за Facebook Messenger и Livechat канал. За имейл: задайте имейл адреса на основния клиент (от адрес) по подразбиране. За SMS: задайте мобилния номер на клиента по подразбиране. **Бележка** Частичните търсения не се поддържат. Търсенето е нечувствително към малки и големи букви.
Мобилен номер	SMS мобилен номер на клиента. Полезно за търсене на SMS разговори.
Имейл идентификатор	Имейл идентификатор на клиента. Полезно за търсене на имейл разговори.
Chat ID (ИД на разговор)	Уникален идентификатор на разговор.
Идентификационен номер на чат на живо	Уникален UUID – зададен в браузъра на клиента от джаджата Livechat.
Мобилен номер на WhatsApp	Регистриран мобилен номер на клиента.
Apple Messages for Business (AMB)	Номер или имейл идентификатор, свързани с Apple ID.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Поле	Описание
Етикети	Не е приложимо за Webex Contact Center
Приоритет	Не е приложимо за Webex Contact Center
ИД на агент	ИД на агент е конфигуриран на CI User ID като част от началната фаза и не може да се използва в тази фаза.
Идентификационен номер на клиента	Уникален идентификатор на клиента, както е определен от бизнеса. Не е приложимо за Webex Contact Center.

2.2.2. Думи на списъка с блокиране

Можете да конфигурирате блокираните думи, които агентите трябва да се въздържат да използват в разговорите. Ако тези думи се появят в съобщението на клиента, те се заменят със звездичка (*), преди да бъдат изпратени на агентите. Тази функция поддържа английски и пълния набор от Unicode знаци, който покрива повечето езици в света.

На този екран можете да извършите следните действия:

- Конфигурирайте блокираните думи, които трябва да бъдат филтрирани от съобщенията, или потърсете предварително конфигурирани блокирани думи.
- Конфигуриране на имейл идентификатори на получателите, до които се изпраща отчет, ако в изходящите съобщения, които агентът се опитва да изпрати на клиента, са открити блокирани думи.
- Ако агентът въведе съобщение, което съдържа някоя от блокираните думи, системата показва предупреждение и не изпраща съобщението, докато агентът не премахне тази дума.

Думи от списъка за блокиране по подразбиране

Следващата таблица изброява думите от списъка за блокиране по подразбиране. Можете да ги направите активни и неактивни.

Ди	vag1na	CIPA	Фюкер	Куминг	пенис
отвор	Вагиина	Cl1T	Блясък	Кумс	убождания
Арси	vaj1na	клитор	feck	Кунилингус	прон
ash0le	Важина	лизане на клитора	свирка	KWIF	Пубе

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

ash0les	Вулва	клитор	фекер	L3i+CH	
Асхоли	дрънкачи	клитори	фелхинг	l3itch	
Задник	дрънкане	Котила за клитори	felate	срамни устни	путки
assh0le	wh00r	клъстерно чукане	фелацио	ЛЕН	путка
задник	wh0re	Кнут	чукане с пръсти	lmao	путка пръдне
задник	Уигър	пенис	прецакан с пръсти	lmfao	Дворецът на путката
Басстерди	Уили	джоб за пенис	Fingerfucker	похот	путка
,	wog	Петел сополи	Fingerfuckers	Лакомство	queaf
	топки	Петелът	чукане с пръсти	m0f0	куиър
копилета,	глупости	глава на петел	Fingerfucks	m0fo	ректум
Бастердз	майната му	кохмунк	Юмручно чукане	M45terbate	Кретен
кучки!	50 ярда пръчка	Кофънчер	Юмручно чукане	ma5terb8	Rimjaw
Кучки	5ч1т	Петли	прецакан с юмрук	ma5terbate	риминг
кучки.	Раджи	смучене на петел	Юмрук	Мафъгли	удар
лоби	a_s_s	смучене на петел	юмруци	Мазохист	S.O.B.
Глупости	A2м	петел	Чукане с юмруци	Мастърб8	s_h_i_t

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Болокс	A55	смукател на петел	Юмруци	Мастърбат*	Садизъм
Болокс	възрастен	смучене на петел	Юмручни чукания	Мастърбат3	Садист
Болокс	любител	Пишки	фланец	Майстор Бейт	пясъчна лента
Дупе	Анален	кокука	Бичувайте трупа	Майстор-Бейт	Кралицата на колбасите
c0cks	Анален прокол	cocksukka	Фук	Майсторство	Шлонг
CNTZ	Анално изтичане	КОК	фукър	Masterbations	Завинтване
глава на петел	анилингус	Кокмунчер	Майната му на дупката	мастурбирам	Скроат
Кунц	анус	коксука	Майната му на куклата	МОФ0	Скрота
гмуркане	AR5E	кун	Майната му на трофея	Мофо	Скротума
Доминатрикс	arrse	Ченге малко дърво	майната ти, мамо.	Мо-Фо	сперма
Доминатрия	задник	Корнхол	майната му	Мотафук	Секс
Доминатрикс	задник	Корп курва	fucka	Мотафука	ш!+
тъп	магаре	Кокс	Шибан задник	Мотафукас	По дяволите,
по дяволите	чукане в задника	сперма	Чукана кучка	Мотафуказ	sh1t
Фъдж	Магарета	Сперма	прецакан	Мотачукан	Корморан

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Фука	Задник	Контейнер за боклук	Копеле	Моташибан	Шегър
Фукин	шибан задник	сперма изрод	шибани	Мотакопета	Шагин
гейбой	Асфука	поглъщач на сперма	Fuckhead	Моташибан	Рошав
Гайз	задник	cumdump	шибани	Мотачукане	шимейл
H00R	Задници	Cummer	майната му	Мотачукания	ши+
h0ar	задна смукус	Къминг	Шибан	Мотafucks	По дяволите
h0re	Асмунч	свършва	Чукане	Майка шибан	Шибан шибан
Мотика	Задник	празнене	Шибанишанемайкопеле	Майка шибан	Дик
Хур	автоеротичен	Кунилингус	майната ми	майка	лайно
Хуър	b!tch	Cunillingus	Fuckmeat	майка прецакана	Израян
японци	b00bs	кунилингус	чукания	копеле	гадно
Джисим	B17Ch	путка	Fucktoy	копелета	По дяволите
Джис	b1tch	Коса на путка	Майната му на Кайт	майка	гадно
Йодер	чанта с топка	чанта	шибан	Шибан	лайноглава
Кие	Топка чувал		Фъдж Пакер	Майкопрецания	Лайна
Копчета	Bang (one's) box	Пична	Fudgepacker	Майка	лайна

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Knobz	bangbros	лизане на	Фук	Майка	Лайна
Кун	неоседлан	путки	Фукер	маншон	Изцано
Кунт		Кунцикула	Фукер	мъшон путер	лайно
кунци	зверски	ударена путка	Фукин	Мута	лайна
Кунц	Зверство	нарязано въже	FUKS	muthafecker	Срање
Лезиан	телешка завеса	Циалис	Фукуит	muthafuckker	лайна
Масокист	Беленд	Cyberfuc	Фуквит	мютер	гадно
Masstrbait	зверски	киберчукане	ФУКС	мръсна	сканк
Мастрбате	содомия	Cyberfucked	fux0r	n1gga	наклон
Masterbates	bi+ch	Кибершибан	Групов секс	n1gger	уличница
минге	биатч	Кибер шибања	Групов секс	Нацистки	кофа за уличници
Шибан	Бимбос	киберчукане	Групов удар	Имам нужда от члена	курви
n1gr	Birdlock	d1ck	групов секс	nigg3r	Смегма
nonce	Неприятна личност	проклинам	Групов секс	nigg4h	Цинизми
Оргазум	Кучка цица	Пишка	газов задник	негър	Грабне
Паки	кучка	дупка за пенис	Гейлорд	Негър	кучи син

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

пакет	кучки	Пишка срамежлива	гейсекс	негри	SPAC
опаковка	Кучки	Пишка	goatse	Негри	сперма
Паки	кучка	Вибратор	бог	негър	t1tt1e5
Пакие	Кукане	Вибратори	По дяволите,	негри	t1tties
Паки	кървав	Динк	Бог-язовир	Ноб	Чайци
Peeenus	Духай ме	Динкс	по дяволите	Ноб Шега	тийз
Peeenusss	Издухване на кал	Дирса	по дяволите	Нобхед	тестисни
Peenus	свирка	мръсен Санчес	Проклети	Nobjocky	те́стис
Пейнус	свирки	DLCK	Капак за шунка	nobjokey	синигер
писалка1s	синя вафла	куче-шибан	хардкорсекс	изтръпнали	Тит дрънкане
пенис-дъх	Блъмпкин	кучешки стил	ад	ядково масло	Цици,
пенус	Бойолас	кучешки стил	хеше	орехов чувал	цици
Пенуус	те́стис	кучешки	Дрезгав	ОМГ	синигери
Фукер	Болок	Кучешки	Хоар	оргазим	цици5
Фукер	гаф	магаре	hoer	оргазим	цици,
Полак	Гаф	Душ	гей	оргазъм	цици
Полак	цици	Дух	хомоеротичен	Оргазми	цици, чукане
Педал	цици	дига	Хоре	p0rn	tittywank

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Пунани	Буубс	Изяж пишка	най-възбуденият	пешка	Титванк
PR1C	BTCH1	Яжте пай за коса	възбуден	Пекер	Хвърляне
pr1ck	xxx	Еякулат	горещ секс	пенис	лайно
PR1K	Идиот	еякулиран	Как да убия	пенисцукат	TW4T
Пуси	m0ron	Еякулира	Как да Murdep	Телефонен секс	путка
Пууке	$hit	еякулиране	Джакоф	Фук	Туатхед
Пуукер	4r5e	еякулации	Жак-оф	Фук	Туати
куиъри	Буооубс	Еякулация	японски	Фукед	Туунт
queerz	буооо	Еякулат	друсане	Фукинг	Twunter
QWEERS	Гърди	еротичен	Дрънкане	Фукед	v14gra
QWEERZ	Буцета	Ф у к к	Джизъм	Фукинг	v1gra
recktum	бъгер	Ф у к к е р	Джиз	Фукс	влагалище
сканк	дупе	f_u_c_k	Джизм	Фук	Виагра
Секси	зайче шибан	f4nny	Джиз	Прасенце	вулва
sh1ter	Разбийте товар	лицев	Каук	сводник	w00se
sh1ts	Едрогърди	Педалът	Извратен Исус	пикня	Уан
sh1tter	Дупе	фагинг	Копче	ядосан	дрънкане
Ш1Т3	чукане в дупето	Фагит	край на копчето	пикаене	дрънкане

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Срамежливост	Дупе	педераст	Кнобиенд	пикаене	Дрънки
шиц	Дупе	Фагс	копче	пикае	Вой
Шит	задна тапа		копче	пикане	курва
Шит	c0ck		глава на копчето	пикена	Уили
Сканки	c0cksucker	педерасти	Knobjocky	пикаене	Вили
Сканкс	Дъвчене на килими	Фани	Knobjokey	pissoff	WTF
Сканки	килим	Fannyflaps	Кок	Акане	Натрошен
Мръсница	ЦАУК	Fannyfucker	Кондум	порно	T! T
	Чинк	фани	Кондуми	Порно	btch
Пръчки	Choade	Дебел	Кум	порнография	T T
va1jina	Чота чанти	ФКУК	Кумер	Порно	убивам

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Управление на списъка за блокиране

Процедура

Стъпка 1

В навигационната лента на портала за управление изберете **Нови цифрови канали** , за да стартирате конзолата по подразбиране.

Стъпка 2

Превключете към конзолата **за обслужване на**клиенти.

Стъпка 3

Изберете **Настройки** > **Управление** > **Блокирани списъци**.

Секцията **Списък** за блокиране по подразбиране показва блокираните думи по подразбиране. Не можете да изтриете тези думи, но можете да ги активирате и деактивирате.

Стъпка 4

За да деактивирате дума:

a. Изберете думата от списъка Активни.

   По желание използвайте полето за търсене, за да филтрирате списъка.

   Бележка

   Можете да изберете няколко блокирани думи с помощта на клавиша SHIFT и да ги деактивирате наведнъж.

b. Щракнете върху иконата **със стрелка** надясно, за да преместите блокираната дума в списъка с неактивни.

c. Щракнете върху **OK** , за да преместите думата от списъка Неактивен в списъка Активни.

Стъпка 5

За да активирате дума:

a. Изберете думата от списъка Неактивни.

   По желание използвайте полето за търсене, за да филтрирате списъка.

b. Щракнете върху иконата **със стрелка** наляво, за да преместите блокираната дума в списъка с активни.

c. Щракнете върху **OK** , за да преместите думата от списъка Неактивен в списъка Активни.

Стъпка 6

В секцията **Списък за блокиране** по избор добавете свой собствен списък с думи към списъка за блокиране.

a. Въведете блокираната дума в полето Въведете **дума в списъка** за блокиране до бутона Добавяне **на дума** .

b. Кликнете върху **Add Word**.

   Думата се показва в текстовото поле. По същия начин можете да конфигурирате произволен брой думи.

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права

Стъпка 7

В раздела Ескалации можете да активирате ескалации.

a. Поставете отметка в квадратчето Ескалации .
b. Въведете ИД на имейли, разделени със запетая, в текстовото поле. Всички конфигурирани имейл идентификатори се уведомяват, ако в изходящите съобщения се появят блокирани думи.
c. Поставете отметка в квадратчето **Позволи на агента да демаскира блокирани думи, които се появяват във входящите съобщения** , за да предоставите разрешение за достъп на агентите да демаскират блокирани думи във входящите съобщения.

Стъпка 8

Щракнете върху Запазване на промените.

Бележка

Задължително е да щракнете върху **Запазване на промените** в долния десен ъгъл на екрана, за да приложите всички действия, извършени на екрана на списъците за блокиране.

За повече информация
Моля, посетете cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco и/или нейните филиали. Всички права запазени. Cisco и логото на Cisco са търговски марки или регистрирани търговски марки на Cisco и/или нейните филиали в САЩ и други страни. За да видите списък с търговски марки на Cisco, отидете на този URL адрес: https://www.cisco.com/go/търговски марки. Търговските марки на трети страни, които се споменават, са собственост на съответните им притежатели. Използването на думата партньор не предполага партньорски отношения между Cisco и която и да е друга компания. (1110R)