Webex Engage Admin a průvodce nastavením pro Webex kontaktní centrum

Rande: únor 17, 2025

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Cisco Důvěrné

Obsah

1. O nových digitálních kanálech 3
2. Nové konzole digitálních kanálů 3
2.1. Admin Console 3
2.1.1. Řídicí panel 4
2.1.2. Nastavení 9
2.1.3. Uživatelé 10
2.1.4. Aktiva 10
2.1.5. Šablony 18
2.2. Konzole péče o zákazníky 32
2.2.1. Řídicí panel 32
2.2.2. Slova seznamu blokovaných položek 35

1. O nových digitálních kanálech

Webex Contact Center podporuje nové digitální kanály – SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AMB) a WhatsApp – s vylepšenými funkcemi. Digitální kanály zvyšují dosah každé firmy. S měnícími se demografickými údaji a individuálními návyky spotřebitelé očekávají, že budou kontaktovat podnik prostřednictvím jakýchkoli kanálů podle svého výběru. Podniky musí být dostupné prostřednictvím všech populárních komunikačních kanálů.

2. Nové konzole digitálních kanálů

Nový portál pro správu digitálních kanálů je rozdělen do následujících oblastí:

- Konzole Admin Console: Správci mohou spravovat konfigurace pro nabídky digitálních kanálů na úrovni klienta, jako jsou zásady a konfigurace prostředků kanálů. Na navigačním panelu portálu pro správu kliknutím na tlačítko Nové digitální kanály spusťte výchozí konzolu.
- Konzole péče o zákazníky – primárně se používá pro přístup k přepisům minulých konverzací a možnostem monitorování agentů.

2.1. Admin Console

Následující tabulka popisuje součásti konzole Admin Console.

Součást	**Popis**
Řídicí panel	Zobrazuje informace o chatech, provozu a metrikách souvisejících s pracovní silou.
Skupiny	Umožňuje konfigurovat vstupní body do pracovního postupu, který se vyvolá na zadní straně událostí životního cyklu konverzace nebo ručně aktivovaných vašimi agenty k jejich vyvolání na vyžádání během konverzace.
Nastavení	Umožňuje konfiguraci na úrovni klienta, jako jsou zásady příloh a konfigurace související s e-mailem.
Uživatelé	Představuje zobrazení jen pro čtení uživatelů, kteří mají povolený přístup k více kanálům nebo jsou licencováni jako agent Premium synchronizovaný z Centra kontroly.
Aktiva	Umožňuje konfiguraci prostředků kanálu a šablon odpovědí (předpřipravené odpovědi).

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

2.1.1. Řídicí panel

Řídicí panel v reálném čase nabízí pohled na příchozí konverzační provoz, který kontaktní centrum právě zpracovává.

2.1.1.1. Skupiny

Nabídka Skupiny představuje geografické lokality. I když weby můžete spravovat z Centra řízení, nelze je synchronizovat v konzoli Admin Console. Ve výchozím nastavení má konzole Admin Console jednu předem nakonfigurovanou skupinu nazvanou Výchozí. Výchozí skupina obsahuje všechny agenty s licencemi prémiových agentů.

Následující tabulka popisuje obsah **nabídky Skupiny** :

Název pole	**Popis**
Název skupiny	Název skupiny
Oddělení	Alias pro mapování skupiny na fyzickou organizační hierarchii
Ne. Počet týmů	Počet týmů ve skupině.
Ne. správců skupin	Počet správců skupiny v rámci skupiny.

Poznámka
Název skupiny změnit nelze.

1.1.1.1.1 Týmy

Nabídka Týmy představuje skupinu lidí pracujících v určité funkci v určité skupině (webu), například Prodej nebo Stížnosti. Přestože portál pro správu kontaktního centra Webex spravuje týmy, portál pro správu týmy nesynchronizuje. Ve výchozím nastavení má konzole Admin Console jeden tým v rámci výchozí skupiny s názvem Výchozí. Všichni agenti licencovaní agenty Premium jsou namapováni na výchozí tým.

Název sloupce	**Popis**
Logo týmu	Zobrazí výchozí logo.
Název týmu	Zobrazuje název týmu, který je nastaven na výchozí.
Kanály	Nastavte na SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Zprávy pro firmy (AMB) a WhatsApp.
Ne. manažerů	Zobrazuje počet správců, kteří spravují tento tým.
Ne. zástupců	Zobrazuje počet agentů, kteří jsou součástí tohoto týmu.
Jiné	Zobrazuje počet uživatelů patřících do jiných rolí, například Analytik, které se v současné době nevztahují na Webex kontaktní centrum.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Po kliknutí na odkaz název týmu můžete zobrazit následující karty:

- Uživatelé
- Události a pravidla

Uživatelé

Tabulka Uživatelé zobrazuje zobrazení uživatelů namapovaných na výchozí tým jen pro čtení.

Název sloupce	Popis
Název	Jméno uživatele (<Jméno> <Příjmení), jak je nakonfigurováno v Centru řízení
Přihlašovací ID	Přihlašovací ID uživatele – nastavte na Cisco CI ID uživatele. **Poznámka** To nemá žádný vliv na způsob, jakým se uživatelé přihlašují do Webex kontaktního centra.
E-mail	ID e-mailu uživatele nakonfigurované v Centru řízení
Role	Role uživatele, který může být správcem klienta nebo agentem.
Stav	Stav uživatele na Agent Desktop, například aktivní nebo neaktivní
Datum	Datum, kdy byl uživatel naposledy aktivní
Čas	Čas, kdy byl uživatel naposledy aktivní

Události a pravidla

Události a pravidla umožňují odesílat konverzační data a aktivovat pracovní postupy nebo jakákoli rozhraní HTTP API v externích systémech. Události umožňují vašim agentům aktivovat pracovní postupy na vyžádání během aktivní konverzace. Systém spouští pravidla na pozadí různých konverzačních událostí životního cyklu.

Přidání nové události

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Skupiny** > **Události a pravidla**.

Krok č. 3

Klikněte **na Přidat novou událost** v pravém horním rohu obrazovky.

Zobrazí se stránka Konfigurovat události.

Krok č. 4

Zadejte název události.

Krok 5

Do daných polí zadejte adresu URL. Systém volá tuto adresu URL při spuštění události.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok 6

Vyberte jednu z následujících metod:

- Dostat
- Dát
- Post
- Oprava
- Odstranit

Krok 7

Nastavte typ formátu odpovědi v **poli Formát** očekávané odpovědi na hodnotu JSON.

Krok 8

Zaškrtněte políčko Čekat na odpověď , které zakáže opětovnou aktivaci stejné události, dokud není přijata odpověď z cílového systému.

Krok 9

Zaškrtnutím políčka Zobrazit odpověď v konzole konverzace umožníte agentovi zobrazit cílovou systémovou odpověď v konzole chatu.

Krok 10

Datovou část můžete předat pomocí **dvojice** hodnot klíče nebo **vlastní datové části**.

Pokud zvolíte **přepínač Key Value Pair** , zobrazí se na obrazovce nastavení páru klíč-hodnota.

Zaškrtněte políčko Text požadavku kódování formuláře, chcete-li předat parametry kódované formulářem v těle požadavku. V opačném případě můžete nakonfigurovat parametry a předat je v požadavcích API.

Chcete-li přidat parametry, postupujte takto:

a. Klikněte na **Přidat parametr**.
   Zobrazí **se automaticky otevírané okno Přidat parametr** .
b. Zvolte **Header/Query Param/Request** Body z **rozevíracího seznamu Pass Through** .
c. Zadejte název **parametru**.
d. Zaškrtněte políčko Povinný parametr **,** pokud systém musí tento parametr použít při aktivaci události.
e. **Z rozevíracího seznamu vyberte Hodnota** .
f. Pokud vyberete **hodnotu Vlastní parametr** jako hodnotu ze seznamu, zvolte jeden z těchto přepínačů:
   - **Povolit agentovi zadat hodnotu ručně**: Tato možnost umožňuje agentovi zadat hodnoty ručně před voláním externí adresy URL pro odeslání dat.
   - **Povolit agentovi výběr ze sady předdefinovaných hodnot**: Tato možnost umožňuje agentovi zvolit předem nakonfigurované hodnoty před voláním externí adresy URL pro odeslání dat. Když zvolíte tento přepínač, na

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

obrazovce se zobrazí textové pole. Do textového pole zadejte předdefinované hodnoty.

g. Klikněte na příslušný přepínač a kliknutím na **tlačítko Přidat** uložte parametry.

h. **Pomocí ikon Upravit** a **Odstranit** můžete upravit a odstranit parametry.

Přidání nového pravidla

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte Skupiny > Události a pravidla.

Krok č. 3

Klikněte **na Přidat nové pravidlo** v pravém horním rohu obrazovky.

Zobrazí **se stránka Konfigurovat pravidlo** .

Krok č. 4

Zadejte název pravidla.

Krok 5

Vyberte podmínku z **rozevíracího seznamu Požár kdy** . Pravidla se spouštějí automaticky na základě určité předem nakonfigurované podmínky. Seznam obsahuje následující podmínky, které jsou v pravidle povoleny:

- **Příchozí** zpráva: Pro příchozí zprávu se aktivuje pravidlo.
- **Příchozí zpráva obsahuje:Pravidlo je spuštěno,** když příchozí zpráva obsahuje nakonfigurované slovo. Při výběru této podmínky se zobrazí textové pole. Do daného textového pole zadejte slovo (max. 30 znaků).
- **Odchozí zpráva obsahuje:Pravidlo je spuštěno,** když odchozí zpráva obsahuje nakonfigurované slovo. Při výběru této podmínky se zobrazí textové pole. Do daného textového pole zadejte slovo (max. 30 znaků).
- **Chat je zavřený:** Pravidlo se spustí, když je chat uzavřen. Vyberte možnost pro aktivaci pravidla Ručně, Podle API nebo Podle systému. Budete muset zvolit Podle API, aby toto pravidlo fungovalo na vašem tenantovi.
- **Chat vytvořen:** Pravidlo se spustí automaticky při vytvoření chatu. Žádost o příspěvek (adresa URL třetí strany) může být podána vždy, když je vytvořen chat. Musíte zvolit Podle API, aby toto pravidlo fungovalo na vašem tenantovi.
- **Chat znovu otevřený:** Pravidlo se spustí při opětovném otevření chatu. Vyberte možnost, chcete-li aktivovat pravidlo Ručně nebo Podle API nebo Podle systému. Budete muset zvolit Podle API, aby toto pravidlo fungovalo na vašem tenantovi.
- **Zpráva odeslána:** Pravidlo se spustí při odeslání zprávy.

Krok 6

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Vyberte jednu z následujících metod:

- Dostat
- Dát
- Post
- Oprava
- Odstranit

Krok 7

Zadejte adresu URL pro vytvoření požadavku do daného pole při spuštění události.

Krok 8

Zvolte typ formátu odpovědi v poli Formát očekávané odpovědi jako JSON.

Datovou část můžete předat pomocí dvojice hodnot klíče nebo vlastní datové části.

Pokud vyberete přepínač Key Value Pair, zobrazí se na obrazovce nastavení páru klíč-hodnota.

Krok 9

Zaškrtněte políčko Text požadavku kódování formuláře, chcete-li předat zakódované parametry formuláře v těle požadavku. V opačném případě můžete nakonfigurovat parametry a předat je v požadavcích API.

Krok 10

Chcete-li přidat parametry, postupujte takto:

a. Klikněte na Přidat parametr.

   Zobrazí **se automaticky otevírané okno Přidat parametr** .

b. Zvolte **Header/Query Param/Request** Body z **rozevíracího seznamu Pass Through** .

c. Zadejte název **parametru**.

d. **Z rozevíracího seznamu vyberte Hodnota** .

e. Klikněte na tlačítko **Přidat**.

Krok č. 11

Zvolte přepínač Vlastní datová část pro předání datové části ve formátu JSON.

Parametry by měly mít předponu @@ a zavřít ve složených závorkách {} v datovém poli.

Krok 12

Kliknutím na **tlačítko Uložit pravidlo** uložte nakonfigurované pravidlo.

Krok 13

Pravidla můžete konfigurovat pomocí kódu JavaScript. Chcete-li to provést, zapněte **přepínač Zapnuto/Vypnout pravidlo** JavaScriptu v pravém horním rohu **stránky Konfigurovat pravidlo** .

Krok 14

Klikněte na **Uložit pravidlo**.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Úprava událostí a pravidel

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte Konzole Client Admin Console > skupiny > události a pravidla.

Krok č. 3

Klikněte na **ikonu Upravit** ve sloupci Akce události nebo pravidla.

Zobrazí **se stránka Konfigurovat událost/Konfigurovat pravidlo** .

Krok č. 4

Proveďte požadované změny.

Krok 5

Klikněte na **Uložit událost/Uložit pravidlo**.

Odstranění událostí a pravidel

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Konzole** pro správu klienta> **Skupiny**>**Události a pravidla**.

Krok č. 3

Klikněte na **ikonu Odstranit** ve sloupci Akce události nebo pravidla.

Na obrazovce se zobrazí potvrzovací zpráva.

Krok

Kliknutím na **tlačítko OK** odstraníte vybranou událost nebo pravidlo.

2.1.2. Nastavení

Pomocí Nastavení **můžete** spravovat konfigurace pro datový proud digitálního kanálu na úrovni klienta. Můžete nakonfigurovat následující parametry:

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Název pole	Popis
Povolení příloh v konzole péče o zákazníky	Pomocí tohoto přepínače můžete povolit nebo zakázat přílohy na Agent Desktop. Dále můžete nakonfigurovat povolený počet příloh, velikosti příloh a formáty souborů.
Povolení historie chatu v odpovědích agenta	Zapněte **přepínač Povolit historii chatu v odpovědích agenta na e-mailovém kanálu** , chcete-li agentům povolit odesílání historie chatu ve svých odpovědích (neplatí pro Webex kontaktní centrum)
Nečinnost účtu	Uživatelé jsou označeni jako **spící** , pokud se po dobu 30 po sobě jdoucích dnů nezúčastní žádného kontaktu digitálního kanálu.

2.1.3. Uživatelé

V **části Uživatelé** se zobrazí zobrazení pouze pro čtení uživatelů, kteří jsou namapováni na licenci prémiového agenta. Pokud zde nejsou uvedeni žádní uživatelé namapovaní na licenci agenta Premium, synchronizujte uživatele ručně pomocí Centra řízení.

Poznámka

Synchronizovaný seznam uživatelů neobsahuje aktuálně přihlášeného uživatele nebo správce.

2.1.4. Aktiva

Tato část se zabývá následujícími tématy:

- Datové zdroje kanálu
- Konfigurace widgetů Livechat

2.1.4.1. Datové zdroje kanálu

Prostředky kanálu jsou vstupními body pro vaše zákazníky, kteří mohou kontaktovat obchodní kontaktní centrum. Zde se zobrazí datové zdroje kanálů zaregistrované v Webex kontaktním centru z aplikace Webex Connect.

Pokud na stránce Položky nevidíte svůj datový zdroj, například SMS číslo, stránku Facebook Messengeru, aplikaci Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp nebo firemní e-mailový účet, zkontrolujte stav registrace datového zdroje v aplikaci Webex Connect a ujistěte se, že je na něm uvedeno *Registrováno na <časové razítko>*.

Poznámka

- Když správce odstraní datové zdroje ve službě Webex Connect, tyto prostředky se již nebudou zobrazovat na obrazovce Centra řízení nebo Webex datových zdrojů Angažmá.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

- Přímo na stránce Datové zdroje kanálu neupravujte žádné podrobnosti o podkladech s výjimkou konfigurace widgetu Livechat.

Po kliknutí na **ikonu Datové zdroje** kanálu v nabídce vlevo se zobrazí seznam aktuálních datových zdrojů kanálu registrovaných v Webex kontaktním centru. Každá karta zobrazuje kanál a obsahuje datové zdroje kanálu.

Sloupec	**Popis**
Kanál	Jméno uživatele (<Jméno> <Příjmení>), jak je nakonfigurováno v Centru řízení
Podrobnosti o díle	Obchodní adresa datového zdroje, například SMS číslo, číslo WhatsApp, Apple Messages pro firmy nebo odkaz na Facebook stránku
Název díla	Název datového zdroje nakonfigurovaný v aplikaci Webex Connect
ID	Interní ID vygenerované pro datový zdroj kontaktním centrem Webex
Přidáno	Časové razítko při registraci datového zdroje v kontaktním centru Webex
Priority	Výchozí priorita, která se vztahuje na datový zdroj kanálu (momentálně se nevztahuje na Webex kontaktní centrum)
Akce	Upravit

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

2.1.4.2. Konfigurace widgetů Livechat

Kanál Livechat umožňuje podnikům zapojit a podporovat návštěvníky a zákazníky svých webových stránek. Zákazníci mohou zahájit konverzaci s kontaktním centrem pomocí widgetu Livechat.

Než začnete

Datové zdroje kanálu Livechat musí být vytvořeny v aplikaci Webex Connect.

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte Datové zdroje > Datové zdroje kanálu.

Krok č. 3

Klikněte na kartu Livechat.

Krok č. 4

Klikněte na ikonu **Upravit** ve **sloupci Akce** u podkladu Livechatu.

Krok 5

Nakonfigurujte **kartu Obecná nastavení** :

a. Vybrat **Výchozí tým** z **rozevíracího seznamu Výchozí** tým.
b. Ujistěte se, **že je vypnutý přepínač Zobrazit historii chatových konverzací koncovému uživateli při opětovném přihlášení** .

   Tato funkce přepíná ovládací prvky pro zobrazení nebo skrytí historie chatových konverzací zákazníkům při opětovné návštěvě webu.
c. Zapněte nebo vypněte **přepínač Povolit zákazníkovi požadovat přepis chatu z widgetu** Livechat, chcete-li zákazníkům povolit nebo zakázat žádat o přepis chatu z widgetu Livechat.
   - Název agenta nebo **obecný alias** v přepisu chatu můžete nakonfigurovat jako identifikátor agenta pro ochranu osobních údajů agentů.
d. Zapnutím **přepínače Vymazat vlákna ve widgetu** koncového uživatele vymažete chaty, když zákazník klikne na Ukončit chat, přejde na jiný web nebo zavře prohlížeč.
e. Můžete nakonfigurovat název agenta nebo obecný alias v přepisu chatu jako identifikátor agenta pro ochranu osobních údajů agentů.
f. Ujistěte se, že **je vypnutý přepínač Zavřít chaty na serveru po opuštění** chatu. Tento přepínač instruuje aplikaci, aby automaticky ukončila chaty na serveru, když zákazníci chaty opustí. Tato funkce se zatím nevztahuje na Webex klienty kontaktního centra.
g. Povolte **přepínač Zvuky** oznámení, aby se přehrál zvuk zvonění, když koncový uživatel obdrží novou zprávu.
h. Povolte **přepínač Potlačit pracovní dobu a kontroly** přítomnosti agenta, aby byl widget Livechat k dispozici 24

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

hodin denně, 7 dní v týdnu bez ohledu na to, zda je tým mimo plánovanou pracovní dobu nebo nejsou k dispozici žádní agenti.

i. Klikněte na **Uložit změny**.

Krok 6

Konfigurace **karty Weby** :

a. Klikněte na **Přidat web**.

Zobrazí **se stránka Nastavení** webových stránek.

b. **Na kartě Obecné** nakonfigurujte následující pole.

Název pole	**Popis**
Jazyk widgetu chatu	Vyberte jazyk z **rozevíracího seznamu Jazyk** widgetu chatu. Výchozím jazykem je angličtina. Všechna oznámení, text tlačítka akce, chybová oznámení a přepisy chatu se ve widgetu zobrazují v nakonfigurovaném jazyce.
Zobrazovaný název	Zadejte název, který se zobrazí v záhlaví widgetu.
Text podle řádku	Zadejte podpůrný text, který se zobrazí pod záhlavím.
Text tlačítka	Zadejte název tlačítka výzvy k akci (CTA). Maximální počet znaků povolených v textovém poli tlačítka je 30.
Uvítací zpráva	Zadejte personalizovanou zprávu s pozdravem, kterou zákazníci uvidí ve widgetu koncového zákazníka. Maximální počet znaků pro toto pole je 500.
Zpráva banneru kompatibility PCI	Zadejte zprávu, kterou zákazník zobrazí, když zpráva není kompatibilní s PCI.
Doména	Zadejte název domény nebo subdomény, na kterém se musí widget zobrazit.

c. V části Nastavit dobu čekání nastavte přibližnou čekací dobu, kterou zákazníci uvidí, když kontaktují widget.

Zapněte přepínač Zobrazit přibližnou dobu čekání a klikněte na jedno z následujících přepínačů:

- Obvykle odpoví během několika minut.
- Obvykle odpoví během několika hodin.
- Obvykle odpoví za den.

d. **V části Nastavit oznámení** chatu zapněte **přepínač Povolit protokolování oznámení** chatu a nakonfigurujte personalizovaná oznámení ve widgetu.

Vytvořte oznámení pomocí $(agent) a $(tým) jako proměnných v textovém poli. Toto oznámení se zobrazí, když agent odešle první odchozí zprávu z konzole chatu. Toto pole přijímá všechny znaky Unicode. Maximální počet

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

znaků pro pole oznámení chatu je 100 znaků.

e. **V části Přepis** e-mailu zadejte následující údaje.

Název pole	Popis
Předmět	Předmět přepisu Livechatu můžete nakonfigurovat pomocí parametrů $(transdate) a $(brandname). Předmět se vykreslí v nakonfigurovaném jazyce uvedeném v poli Předmět v části Přepis e-mailu. Maximální počet znaků pro toto pole je 100.
Zápatí	Zápatí můžete nakonfigurovat v jazyce, který chcete vykreslit v přepisu e-mailu, zadáním požadovaného textu zápatí do pole Zápatí pod Přepisem e-mailu. Maximální počet znaků pro toto pole je 1000.

f. Klikněte na **Uložit změny**.

Tím se aktivují **karty Vzhled** a **Viditelnost** widgetu.

g. **Na kartě Vzhled** nakonfigurujte následující pole.

Název pole	Popis
Barva widgetu	**Zadejte barevný kód** pro widget. Můžete si vybrat barvu nebo zadat hexadecimální kód.
Typ tlačítka widgetu	Vyberte si design tlačítka widgetu chatu, který se zobrazí na vašem webu.
Logo	Nahrajte grafický soubor s vaším logem.
Skladatel zpráv	Nakonfigurujte následující nastavení v nástroji pro tvorbu zpráv Livechat: **Zobrazit skladatele při odeslání** rychlých odpovědí: Tento přepínač můžete zapnout a umožnit tak agentům vytvořit novou zprávu v nástroji pro tvorbu obsahu, pokud navrhované rychlé odpovědi neodpovídají záměru zákazníka. **Zobrazit skladatele při odesílání** rotujících formátů: Tento přepínač můžete zapnout a umožnit tak uživatelům vytvořit novou zprávu v nástroji pro odesílání rotujícího formátu. **Povolit emodži**: Tento přepínač můžete zapnout a umožnit tak zákazníkům používat emodži během konverzací ve widgetu. Ve widgetu je k dispozici výchozí seznam emoji. Zákazníci mohou ke komunikaci s agenty použít kterýkoli z emodži dostupných ve výchozím seznamu. **Povolit přílohy**: Tento přepínač můžete zapnout a umožnit tak zákazníkům odesílat přílohy během konverzací ve widgetu. **Poznámka**

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Název pole	Popis
	Pokud zvolíte **možnost PCI** pro vyřazení příloh, systém přepíše **konfiguraci Povolit přílohy** .

h. Klikněte na **Uložit změny**.

i. **Na kartě Viditelnost** widgetu definujte viditelnost widgetu na webu.

- Kliknutím na **přepínač Zobrazit bez omezení** zobrazíte widget po celou dobu, bez ohledu na omezení nastavená pro viditelnost widgetu.
- Kliknutím na přepínač **Zobrazit s nápisem OOO zobrazíte** widget se zprávou o nepřítomnosti v kanceláři.

  Zprávu OOO můžete nakonfigurovat v textovém poli pro tvorbu zpráv.

  Maximální délka banneru je 75 znaků.

  Bannery neakceptují < a > parametry.
- Kliknutím na přepínač **Zcela skrýt** widget zcela skryjete.
- Zapněte **přepínač Website Force Turn Off** a vynuťte vypnutí widgetu Livechat. Nakonfigurujte následující nastavení:
  - **Do textového pole Zpráva** banneru nedostupnosti zadejte zprávu o nedostupnosti widgetu. Systém zobrazí tuto zprávu zákazníkům, kteří se pokusí o přístup k widgetu.
  - Zapněte **widget Skrýt pro nové zákazníky nebo když stávající zákazníci aktualizují přepínač prohlížeče** tak, aby skryl widget pro nové zákazníky, aniž by se zobrazila zpráva banneru.

    Stávající zákazníci mohou zobrazit bannerovou zprávu při aktualizaci prohlížeče.

j. Klikněte na **Uložit změny**.

Po uložení této změny mohou stávající zákazníci pokračovat v konverzaci. Pokud zákazník opustí konverzaci a klikne na seznam vláken nebo se pokusí zobrazit či obnovit webovou stránku, systém widget skryje.

Jakákoli akce na přepínači **Vynutit vypnutí** se zobrazí zákazníkovi bez aktualizace prohlížeče.

Jakékoli změny, které provedete v nastavení widgetu, se projeví až poté, co zákazníci aktualizují webovou stránku.

k. **Na kartě Zakázaní zákazníci** můžete zákazníkům zakázat kontaktování agentů prostřednictvím widgetu Livechat.

Jejich IP adresy můžete nakonfigurovat v seznamu zákazníků, kterým byl udělen zákaz.

Postup přidání zakázaných IP adres zákazníků:

a. Klikněte na **tlačítko Přidat IP** na obrazovce zákazníka, kterému byl udělen zákaz činnosti.

b. Do příslušných textových polí zadejte **IP Počáteční rozsah,IP Konec vzteku** a **Důvod zákazu zákazníka** .

c. Klikněte na příkaz **Odeslat**.

Na obrazovce se zobrazí zpráva o úspěchu a systém uvede podrobnosti o IP na obrazovce zakázaného zákazníka.

l. Postup úpravy adresy IP zakázaného zákazníka:

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

a. Klikněte na **ikonu Upravit** ve **sloupci Akce** konkrétního zákazníka.

b. Upravte požadovaná pole.

c. Klikněte na **Uložit změny**.

Chcete-li odstranit adresu IP zakázaného zákazníka, klikněte na **ikonu Odstranit** ve **sloupci Akce** konkrétního zákazníka.

m. Nakonfigurujte **kartu Instalace** :

Souhlas se soubory cookie LiveChat

a. Zapněte **přepínač** Získat souhlas od zákazníka a získejte ruční souhlas od zákazníků ve widgetu **Livechat.**

b. Kliknutím na tlačítko **Kopírovat** zkopírujte skript widgetu.

c. Vložte skript nad značku </body> v modelu DOM HTML.

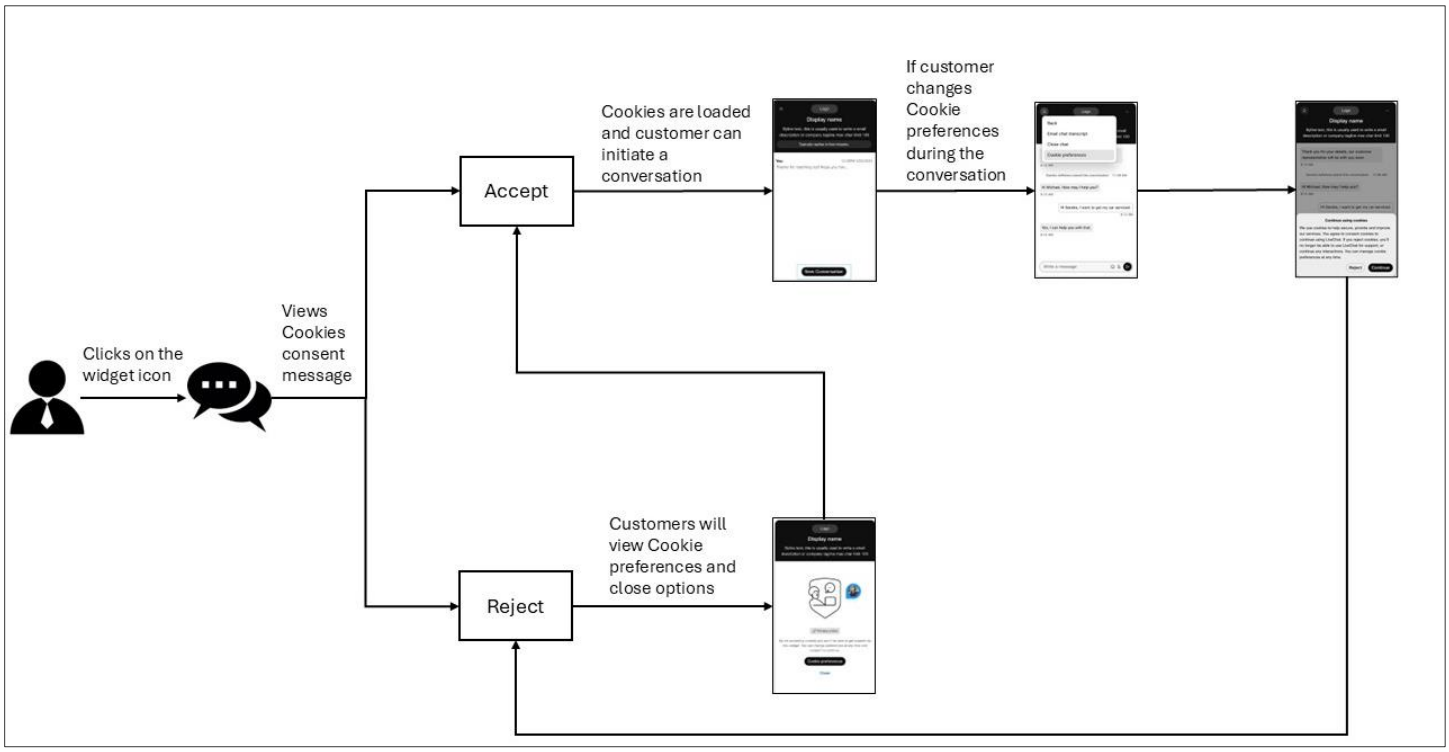
Poznámka:

- Důrazně nedoporučujeme upravovat instalační skript našeho widgetu Livechat v kódu klienta s výjimkou zprávy o souhlasu a popisků tlačítek. Je nezbytné vložit skript přesně tak, jak je uvedeno, a umístit jej pod značku těla, aby byla zajištěna optimální funkčnost a předešlo se potenciálním konfliktům s nadřazeným webem.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Zákaznická zkušenost ve widgetu Livechat

Pokud je pro prostředek povoleno nastavení Přijmout souhlas od zákazníka, zákazníci budou procházet následující cestou:



Poznámka: Koncoví zákazníci uvidí ve widgetu Livechat slabý banner připojení k síti, když dojde k výpadku připojení.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

2.1.5. Šablony

Můžete přednastavit odpovědi, které mohou agenti použít při odpovídání na dotazy zákazníků. Odpovědi můžete nastavit v šablonách a seskupit je do skupiny šablon, abyste uspořádali obsah a usnadnili vyhledání šablon.

2.1.5.1. Přidání skupiny šablon

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Datové zdroje**>**Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na ikonu + vedle záhlaví tabulky Skupiny **šablon.**

Krok č. 4

Do pole **Název** skupiny zadejte název skupiny šablon. Můžete zadat maximálně 35 znaků.

Krok 5

Klikněte na tlačítko **Přidat**.

2.1.5.2. Odstranění skupiny šablon

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Datové zdroje**>**Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na ikonu odstranění vedle názvu skupiny šablon.

Krok č. 4

Kliknutím na **tlačítko OK** odstraňte skupinu šablon a všechny šablony uložené ve skupině.

2.1.5.3. Nahrát šablony

Pomocí funkce Nahrát šablony můžete provádět hromadné nahrávání šablon. Hromadné nahrávání zkracuje čas potřebný k vytvoření šablon pro jednotlivé widgety.

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Zvolte **Datové zdroje**>**Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na **Nahrát šablonu**.

Krok č. 4

Kliknutím na **odkaz Stáhnout ukázkový soubor zde** stáhněte ukázkový soubor .csv.

Krok 5

Přejmenujte ukázkový soubor jedinečným názvem.

Krok 6

Otevřete ukázkový soubor a do odpovídajících buněk zadejte následující podrobnosti:
Poznámka

Všechna pole v ukázkovém souboru jsou povinná.

Neupravujte ani neměňte názvy záhlaví sloupců. Ujistěte se, že názvy týmů jsou ve sloupci TeamNames odděleny čárkami.

- **Kanál**: Zadejte název kanálu, například Vše, Facebook, SMS, E-mail, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) nebo WhatsApp.
- **TemplateGroup**: Zadejte název skupiny šablon.
- **TemplateName**: Zadejte název šablony.
- **Text: Vytvořte** text šablony podle nakonfigurovaného limitu znaků pro každou šablonu kanálu.

Typ šablony	**Maximální počet znaků**
Všichni	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Živý chat	1000
E-mail	Bez omezení
WhatsApp	4096
Zprávy Apple pro firmy	10000

Poznámka

- Velikost souboru nesmí překročit 5 MB, s maximálním počtem 1000 šablon na list.
- Sloupec **Text** podporuje všechny znaky Unicode.
- Symbol svislé čáry (|) použijte jako oddělovač pro zadání odstavcového textu do **sloupce Text** .
- V souboru předloh pro nahrávání, i když jeden záznam končí oddělovačem (|), musí všechny záznamy v tomto souboru končit stejným oddělovačem.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

- **Uzamčeno**: Zadejte Ano **, pokud chcete šablonu zamknout, nebo Ne** , pokud chcete šablonu ponechat odemčenou.
- **TeamNames**: Zadejte názvy týmů jako hodnoty oddělené čárkami. Více než jeden název týmu znamená, že šablony jsou sdíleny mezi nakonfigurovanými týmy.

Krok 7

Před nahráním odstraňte poznámky nápovědy v souboru .csv.

Krok 8

Uložte soubor.

Krok 9

Klikněte na tlačítko **Nahrát soubor**. Nahrajte soubor pouze ve .csv formátu.

Krok 10

Kliknutím na **možnost Sledovat stav** nahrávání zobrazíte stav souborů, které jste nahráli.

a. V poli **Zobrazit aktivitu mezi** vyberte časové období a klikněte na tlačítko Použít.
b. Kliknutím na **tlačítko Hledat** zobrazíte všechny soubory, které jste nahráli během vybraného období.
c. Volitelně můžete do pole Hledat **zadat název souboru a** filtrovat tak výsledky tabulky.
d. Sloupec **Stav** zobrazuje stav nahraného souboru jako **Dokončeno , Dokončeno s chybami** nebo **Nezdařilo** se.

Krok č. 11

Pokud je stav Dokončeno s chybami nebo Nezdařilo se:

a. Klikněte na Stáhnout **sestavu** ve sloupci Akce .
b. Opravte chyby v souboru na základě zjištění sestavy.
c. Vraťte se ke kroku 9 a soubor znovu nahrajte.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

2.1.5.4. Přidání šablony

Můžete vytvořit společnou šablonu pro všechny kanály nebo vytvořit šablony specifické pro kanál. Můžete vytvořit šablony pro následující kanály:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-mail
- Živý chat
- WhatsApp
- Zprávy Apple pro firmy (AMB)

1.1.1.1.2 Vytvoření společné šablony

Můžete vytvořit společnou šablonu pro všechny kanály.

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Datové zdroje** > **Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na **Přidat šablonu**.

Krok č. 4

Kliknutím na **Vše** vytvoříte univerzální šablonu pro všechny kanály.

Krok 5 Do **pole** Název šablony zadejte název šablony.

Krok 6 (Volitelné) V poli ID odesílatele zadejte ID odesílatele.

Poznámka

Výchozí **ID** odesílatele (krátký kód přiřazený týmu, pokud je SMS povoleno jako kanál) se načte automaticky při vytváření šablony. Tato funkce umožňuje vytvářet a sledovat šablony.

Krok 7 Do **textového** pole Šablona zadejte text.

Poznámka

- Textové pole Šablona podporuje maximálně 320 znaků.
- **Vlastní pole: Zadejte** vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

- **Parametry** systému: Kliknutím na @ @icon nebo type **@@** v **poli Text** šablony zobrazíte seznam systémových parametrů. Můžete zvolit kterýkoli z těchto parametrů a vytvořit text šablony. Při použití těchto parametrů v textu šablony jsou odpovídající hodnoty dynamicky nahrazeny, když agent vybere tyto šablony v konverzaci.

  Poznámka

  Při absenci relevantních hodnot pro nakonfigurované parametry aplikace vykreslí parametry ve složených závorkách a zvýrazní je žlutě.

Krok 8

Zaškrtnutím políčka Zamknout šablonu uzamknete textové šablony. Agenti mohou při uzamčení šablony upravovat pouze vlastní nebo dynamická pole.

Krok 9

V poli Vyloučený tým vyberte týmy, se kterými nechcete šablonu sdílet.

Krok 10

Kliknutím na **tlačítko Uložit změny** šablonu uložte.

1.1.1.1.3 Vytvoření šablony SMS

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Datové zdroje**>**Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na **Přidat šablonu**.

Krok č. 4

Kliknutím **na SMS** vytvořte šablonu SMS.

Krok 5 Do **pole** Název šablony zadejte název šablony.

Krok 6 (Volitelné) V poli ID odesílatele zadejte ID odesílatele.

Poznámka

Výchozí **ID** odesílatele (krátký kód přiřazený týmu, pokud je SMS povoleno jako kanál) se načte automaticky při vytváření šablony. Tato funkce umožňuje vytvářet a sledovat šablony.

Krok 7 Do **textového** pole Šablona zadejte text.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Poznámka

- Textové pole Šablona podporuje maximálně 800 znaků.
- **Vlastní pole: Zadejte** vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- **Parametry systému: Kliknutím** na **@** @icon nebo type **@@** do **pole Text** šablony zobrazíte seznam systémových parametrů. Můžete zvolit kterýkoli z těchto parametrů a vytvořit text šablony. Při použití těchto parametrů v textu šablony jsou odpovídající hodnoty dynamicky nahrazeny, když agent vybere tyto šablony v konverzaci.

  Poznámka

  Při absenci relevantních hodnot pro nakonfigurované parametry aplikace vykreslí parametry ve složených závorkách a zvýrazní je žlutě.

Krok 8

Zaškrtnutím políčka Zamknout šablonu uzamknete textové šablony. Agenti mohou při uzamčení šablony upravovat pouze vlastní nebo dynamická pole.

Krok 9

V poli Vyloučený tým vyberte týmy, se kterými nechcete šablonu sdílet.

Krok 10

Kliknutím na **tlačítko Uložit změny** šablonu uložte.

1.1.1.1.4 Vytvoření šablony e-mailu

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Datové zdroje**>**Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na **Přidat šablonu**.

Krok č. 4

Kliknutím na **E-mail** vytvořte šablonu e-mailu.

Krok 5

Do pole Název šablony zadejte název šablony.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok 6

Do textového pole Šablona zadejte text.

- K přizpůsobenému textu můžete přidat emodži. Bohaté styly formátování můžete na text použít tak, jak je popsáno v tabulce.

Ikona	**Popis**
Tučně	Text je zvýrazněn tučným písmem.
Kurzíva	Text je zvýrazněn kurzívou.
Podtržení	Text bude podtržen.
Přeškrtnutí	Přeškrtne text.
Barva písma	Změní barvu písma.
Uspořádaný seznam	Vytvoří uspořádaný seznam.
Neuspořádaný seznam	Vytvoří neuspořádaný seznam.
Odkaz	Vloží hypertextový odkaz na vybraný text.
Odstavec (nadpisy)	Aplikuje na text přednastavené styly nadpisů nebo odstavců.
Tabulka	Vloží tabulku.

Poznámka

- **Vlastní pole: Zadejte** vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- **Parametry systému: Kliknutím** na **@** @icon nebo type **@@** do **pole Text** šablony zobrazíte seznam systémových parametrů. Můžete zvolit kterýkoli z těchto parametrů a vytvořit text šablony. Při použití těchto parametrů v textu šablony jsou odpovídající hodnoty dynamicky nahrazeny, když agent vybere tyto šablony v konverzaci.

  Poznámka

  Při absenci relevantních hodnot pro nakonfigurované parametry aplikace vykreslí parametry ve složených závorkách a zvýrazní je žlutě.

Krok 7

Zaškrtnutím políčka Zamknout šablonu uzamknete textové šablony. Agenti mohou při uzamčení šablony upravovat pouze vlastní nebo dynamická pole.

Krok 8

V poli Vyloučený tým vyberte týmy, se kterými nechcete šablonu sdílet.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok 9

Kliknutím na **tlačítko Uložit změny** šablonu uložte.

1.1.1.1.5 Vytvoření šablony Livechatu

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Datové zdroje**>**Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na **Přidat šablonu**.

Krok č. 4

Kliknutím na **Livechat** vytvořte šablonu Livechatu.

Krok 5 Do **pole** Název šablony zadejte název šablony.

Krok 6 Do **textového** pole Šablona zadejte text.

Poznámka

- Textové pole Šablona podporuje maximálně 2000 znaků.
- **Vlastní pole: Zadejte** vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- **Parametry systému: Kliknutím** na **@** @icon nebo type **@@** do **pole Text** šablony zobrazíte seznam systémových parametrů. Můžete zvolit kterýkoli z těchto parametrů a vytvořit text šablony. Při použití těchto parametrů v textu šablony jsou odpovídající hodnoty dynamicky nahrazeny, když agent vybere tyto šablony v konverzaci.

  Poznámka

  Při absenci relevantních hodnot pro nakonfigurované parametry aplikace vykreslí parametry ve složených závorkách a zvýrazní je žlutě.

Krok 7

Zaškrtnutím políčka Zamknout šablonu uzamknete textové šablony. Agenti mohou při uzamčení šablony upravovat pouze vlastní nebo dynamická pole.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok 8

V poli Vyloučený tým vyberte týmy, se kterými nechcete šablonu sdílet.

Krok 9

Kliknutím na **tlačítko Uložit změny** šablonu uložte.

1.1.1.1.6 Vytvoření šablony Facebook Messengeru

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Datové zdroje**>**Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na **Přidat šablonu**.

Krok č. 4

Kliknutím na **Facebook** vytvořte šablonu Facebooku.

Krok 5

Do pole Název šablony zadejte název šablony.

Krok 6 Vybrat **Text** jako typ šablony konfigurovat textovou šablonu.

Poznámka

- Textové pole Šablona podporuje maximálně 2000 znaků.
- **Vlastní pole: Zadejte** vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- **Parametry systému: Kliknutím** na **@** @icon nebo type **@@** do **pole Text** šablony zobrazíte seznam systémových parametrů. Můžete zvolit kterýkoli z těchto parametrů a vytvořit text šablony. Při použití těchto parametrů v textu šablony jsou odpovídající hodnoty dynamicky nahrazeny, když agent vybere tyto šablony v konverzaci.

  Poznámka

  Při absenci relevantních hodnot pro nakonfigurované parametry aplikace vykreslí parametry ve složených závorkách a zvýrazní je žlutě.

Krok 7

Zvolte **Šablony** akcí jako typ šablony a vytvořte šablony tlačítek.

Poznámka

Tuto možnost můžete použít, když zákazník očekává rychlou odpověď. Systém odešle zprávu s obrázky a tlačítky, aby zákazník mohl odpovědět kliknutím na tlačítko.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Konfigurace šablon akcí:

- Zaškrtněte políčko Tlačítko.
- Kliknutím na **Nahrát obrázek** obrázek procházejte a připojujte obrázek.
- Do pole Název zadejte název tlačítka.
- Vyberte Typ tlačítka z rozevíracího seznamu Typ tlačítka.
- **Do pole Adresa URL** hovoru zadejte adresu URL pro zpětné volání.
- Do textového pole Šablona zadejte text.

Poznámka

Šablony akcí podporují maximálně 320 znaků.

Krok 8

Chcete-li vytvořit různé multimediální šablony, zvolte **Multimediální šablony** jako typ šablony.

Poznámka

Můžete vytvořit následující multimediální šablony:

- Obraz
- zvuk
- Video
- Soubor

Konfigurace multimediálních šablon:

- Z rozevíracího seznamu Typ média vyberte typ média.
- Do pole Zadejte adresu URL média zadejte adresu URL.

Krok 9

Zaškrtnutím políčka Zamknout šablonu uzamknete textové šablony. Agenti mohou při uzamčení šablony upravovat pouze vlastní nebo dynamická pole.

Krok 10

V poli Vyloučený tým vyberte týmy, se kterými nechcete šablonu sdílet.

Krok č. 11

Kliknutím na **tlačítko Uložit změny** šablonu uložte.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

1.1.1.1.7 Vytvoření šablony WhatsApp

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte **Datové zdroje**>**Šablony**.

Krok č. 3

Klikněte na **Přidat šablonu**.

Krok č. 4

Kliknutím na **WhatsApp** vytvořte šablonu WhatsApp.

Krok 5 Do **pole** Název šablony zadejte název šablony.

Krok 6 Do **textového** pole Šablona zadejte text.

Poznámka

- Textové pole Šablona podporuje maximálně 4096 znaků.
- **Vlastní pole: Zadejte** vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- **Parametry systému: Kliknutím** na **@** @icon nebo type **@@** do **pole Text** šablony zobrazíte seznam systémových parametrů. Můžete zvolit kterýkoli z těchto parametrů a vytvořit text šablony. Při použití těchto parametrů v textu šablony jsou odpovídající hodnoty dynamicky nahrazeny, když agent vybere tyto šablony v konverzaci.

  Poznámka

  Při absenci relevantních hodnot pro nakonfigurované parametry aplikace vykreslí parametry ve složených závorkách a zvýrazní je žlutě.

Krok 7

Zaškrtnutím políčka Zamknout šablonu uzamknete textové šablony. Agenti mohou při uzamčení šablony upravovat pouze vlastní nebo dynamická pole.

Krok 8

V poli Vyloučený tým vyberte týmy, se kterými nechcete šablonu sdílet.

Krok 9

Kliknutím na **tlačítko Uložit změny** šablonu uložte.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

1.1.1.1.8 Vytvoření šablony Apple Zpráv pro firmy (AMB)

Postup

Krok 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte možnost Nové digitální kanály a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Zvolte Datové zdroje>Šablony.

Krok č. 3

Klikněte na **Přidat šablonu**.

Krok č. 4

Kliknutím na **Apple Message for Business** vytvořte šablonu AMB.

Krok 5

Zadejte **název** šablony.

Krok 6

Vyberte typ šablony z rozevíracího seznamu Typ šablony.

Poznámka

Pro kanál AMB můžete vytvořit **typy Text,Text s přílohou,Výběr** času,Výběr seznamu,Rozšířený **odkaz,Rychlá odpověď** a **Formulář.**

Krok 7

Zvolte **Text** jako typ šablony a nakonfigurujte šablonu Text.

Krok 8

Do textového pole Šablona zadejte text.

Poznámka

Textové pole šablony podporuje maximálně 10000 znaků.

Vlastní pole: Zadejte vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.

Parametry systému: Kliknutím na **@** @icon nebo type **@@** do **pole Text** šablony zobrazíte seznam systémových parametrů. Můžete zvolit kterýkoli z těchto parametrů a vytvořit text šablony. Při použití těchto parametrů v textu šablony jsou odpovídající hodnoty dynamicky nahrazeny, když agent vybere tyto šablony v konverzaci.

Poznámka:

Pokud nejsou k dispozici příslušné hodnoty pro nakonfigurované parametry, aplikace vykreslí parametry ve složených závorkách a zvýrazní je žlutě.

Krok 9

Jako typ **šablony zvolte Text** s přílohami , chcete-li konfigurovat a podporovat text se šablonami příloh.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok 10

V části Nahrát přílohu klikněte na **Vybrat soubor** nebo **Sem přetáhněte soubory** a nahrajte přílohu.

Poznámka

Pole Odeslat přílohu podporuje maximální limit ≤ 5 MB.

Krok č. 11

Zaškrtnutím políčka Zamknout šablonu uzamknete text a text s typy šablon příloh. Agenti mohou při uzamčení šablony upravovat pouze vlastní nebo dynamická pole.

Krok 12

Zvolte typ šablony Výběr času pro konfiguraci časových úseků pro odběratele.

- Konfigurace **náhledu přijaté** zprávy.
  - Z přepínačů **Styl** zvolte velikost bubliny náhledu zprávy.
  - **Do pole Název** zadejte název.
  - (Volitelné) **Do pole Podtitul** zadejte podtitul.
  - Kliknutím na **Vybrat soubor** nebo **Sem přetáhněte soubory** nahrajte přílohu.
- (Volitelné) Nakonfigurujte podrobnosti události.
- Povolte **přepínač Podrobnosti o** události Předvyplnění na Předvyplnění podrobností události.
  - **Do pole Název** události zadejte název.
  - (Volitelné) **V poli Podrobnosti o umístění** zadejte informace o umístění.
  - (Volitelné) **Do polí Zobrazit na mapě** zadejte souřadnice.
  - V polích **Časové úseky** vyberte z příslušných polí datum, čas a dobu trvání.
  - Kliknutím na ikonu **Přidat** můžete dále přidávat časové úseky.
- Nakonfigurujte **náhled odpovědi** na zprávu.
  - Z přepínačů **Styl** zvolte velikost bubliny náhledu zprávy.
  - **Do pole Název** zadejte název.
  - (Volitelné) **Do pole Podtitul** zadejte podtitul.
  - Kliknutím na **Vybrat soubor** nebo **Sem přetáhněte soubory** nahrajte přílohu.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok 13

Zvolte typ šablony Výběr času a nakonfigurujte seznam položek a informací, které se jich týkají.

- Konfigurace **náhledu přijaté zprávy**.
  - Z přepínačů **Styl** zvolte velikost bubliny náhledu zprávy.
  - **Do pole Název** zadejte název.
  - (Volitelné) **Do pole Podtitul** zadejte podtitul.
  - Kliknutím na **Vybrat soubor** nebo **Sem přetáhněte soubory** nahrajte přílohu.
- Nakonfigurujte **podrobnosti** seznamu.
  - **Do pole Název** oddílu zadejte název.
  - Chcete-li konfigurovat více oddílů, zaškrtněte políčko **Povolit více výběrů pro oddíly** .
  - Klikněte na **Drop soubory sem nahrát**, nahrát obrazové soubory.
  - Do pole **Název položky** zadejte název.
  - (Volitelné) V poli **Podtitul** položky zadejte podtitul.
  - Kliknutím **na ikonu Přidat** vedle pole Název položky přidejte více položek.
  - Kliknutím na **Přidat oddíl** seznam uložte.
- Nakonfigurujte **náhled odpovědi** na zprávu.
  - Z přepínačů **Styl** zvolte velikost bubliny náhledu zprávy.
  - **Do pole Název** zadejte název.
  - (Volitelné) **Do pole Podtitul** zadejte podtitul.
  - Kliknutím na **Vybrat soubor** nebo **Sem přetáhněte soubory** nahrajte přílohu.

Krok 14

Zvolte typ šablony Rich Link a nakonfigurujte a odešlete bohaté odkazy do zařízení příjemce.

- Konfigurace **náhledu přijaté** zprávy.
  - **Do pole Název** zadejte název.
  - **Do pole Adresa URL** zadejte adresu URL rozšířeného odkazu.
  - Z rozevíracího seznamu vyberte typ média.

    Poznámka

    - Pole médií podporuje soubory obrázků nebo videa.
    - Když vyberete video jako typ média, nahrajte miniaturu pro snadnější identifikaci a viditelnost. Video soubor musí být ve formátu MP4.
  - Kliknutím na **Vybrat soubor** nebo **Sem přetáhněte soubory** nahrajte přílohu.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok č. 15

Zvolte typ šablony rychlé odpovědi a nakonfigurujte otázky a možnosti.

- **Do pole Název** zadejte otázku.
- Do pole **Přidat možnosti** zadejte možnosti.

Poznámka:

V poli Přidat možnosti můžete nakonfigurovat minimálně dvě a maximálně pět možností.

Krok č. 16

Zvolte **Typ šablony formuláře** , pokud chcete nakonfigurovat bohaté vícestránkové interaktivní toky pro uživatele na zařízeních s iOS a iPadOS pomocí jedné datové části JSON.

- **Do pole Popis** zadejte popis formuláře a poskytněte tak agentům další informace pomocí šablony formuláře.
- Kliknutím na **Načíst ukázku v editoru** načtěte ukázkový kód JSON a přizpůsobte ho, nebo můžete zadat platný kód JSON.
- Klikněte na **Zkrášlit** vedle ukázky načíst v editoru a naformátujte a zviditelněte JSON.

Krok 17

V poli Vyloučený tým vyberte týmy, se kterými nechcete šablonu sdílet.

Krok 18

Kliknutím na tlačítko **Uložit změny** šablonu uložte.

2.2. Konzole péče o zákazníky

2.2.1. Řídicí panel

Pomocí řídicího panelu můžete zobrazit seznam chatů, které čekají na odpověď agenta. Řídicí panel pomáhá identifikovat všechny čekající zákazníky ve frontě.

Řídicí panel obsahuje následující karty:

- Konverzace
- Pracovní síla

2.2.1.1. Konverzace

Počet otevřených konverzací můžete zobrazit na **kartě Konverzace** . Počet otevřených konverzací je celkový počet chatů ve **stavu Fronta**, **Aktivní** a **Blokováno** konkrétního týmu. Jednotlivé stavy můžete zobrazit na vlastní kartě a zobrazit tak konkrétní počet chatů pro daný stav. Kliknutím na každou z těchto karet zobrazíte podrobnosti o chatech pod vybraným stavem.

Poznámka

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Webex kontaktní centrum nepodporuje stav Přidrženo.

Aktivní skupiny stavových karet chatují s těmi, kteří čekají na odpovědi agenta, a s těmi, kteří čekají na odpovědi zákazníků.

Na základě výběru stavové karty můžete zobrazit podrobnosti chatu, jako je ID chatu, ID zákazníka, priorita, ID agenta, průměrná doba odezvy, doba zpracování a poslední aktualizace.

Zobrazit přepis konverzace

Ve výchozím nastavení mohou uživatelé digitálního kanálu zobrazit aktuální data za posledních šest měsíců v uživatelském rozhraní a prostřednictvím API. Pokud chcete zobrazit data delší než šest měsíců, obraťte se na tým podpory. Tým podpory může poskytovat data offline až na 24 měsíců.

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Klikněte na **tlačítko Přepnout na péči** o zákazníky v pravém horním rohu řídicího panelu.

Krok č. 3

Klikněte na **ikonu Protokol** chatu ve sloupci Akce chatu.

Na obrazovce se zobrazí dialogové okno protokolu chatu.

Vyhledávání chatů na základě konkrétních filtrů

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Klikněte na **tlačítko Přepnout na péči** o zákazníky v pravém horním rohu řídicího panelu.

Krok č. 3

Klikněte na tlačítko **Přidat filtr** na obrazovce řídicího panelu.

Krok č. 4

Vytvořte podmínky na **obrazovce Filtrovat chaty** .

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok 5

Kliknutím na **tlačítko Zobrazit výsledky** zobrazíte chaty, které splňují podmínky filtru.

V tabulce výsledků hledání se zobrazí všechny výsledky, které odpovídají podmínkám filtru.

Vyhledávání a zobrazení přepisů

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Klikněte na **tlačítko Přepnout na péči** o zákazníky v pravém horním rohu řídicího panelu.

Krok č. 3

Přepisy konverzací můžete vyhledávat a zobrazovat na stránce Hledat na základě následujících hodnot polí.

Pole	**Popis**
Název	Celé jméno zákazníka přijaté z kanálu a konfigurace v uzlu Vytvořit konverzaci v toku. Platí pro Facebook Messenger a kanál Livechat. Pro e-mail: Ve výchozím nastavení nastavte e-mailovou adresu primárního zákazníka (adresa odesílatele). Pro SMS: ve výchozím nastavení nastavte mobilní číslo zákazníka. **Poznámka** Částečné vyhledávání není podporováno. Při vyhledávání se nerozlišují malá a velká písmena.
Číslo mobilního telefonu	SMS mobilní číslo zákazníka. Užitečné pro vyhledávání SMS konverzací.
ID e-mailu	E-mailové ID zákazníka. Užitečné pro vyhledávání e-mailových konverzací.
ID chatu (ID konverzace)	Jedinečný identifikátor konverzace.
Livechat ID	Unikátní UUID – nastavené v prohlížeči zákazníka widgetem Livechat.
Mobilní číslo WhatsApp	Registrované mobilní číslo zákazníka.
Zprávy Apple pro firmy (AMB)	Číslo nebo ID e-mailu přidružené k Apple ID.
Visačky	Neplatí pro Webex kontaktní centrum
Priority	Neplatí pro Webex kontaktní centrum
ID agenta	ID agenta je nakonfigurováno na ID uživatele CI jako součást počáteční fáze a nelze jej v této fázi použít.
Číslo zákazníka	Jedinečný identifikátor zákazníka, jak je definován podnikem. Neplatí pro Webex kontaktní

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Pole	Popis
	centrum.

2.2.2. Slova seznamu blokovaných položek

Můžete nakonfigurovat blokovaná slova, která by agenti neměli v konverzacích používat. Pokud se tato slova objeví ve zprávě zákazníka, jsou před odesláním agentům nahrazena hvězdičkou (*). Tato funkce podporuje angličtinu a celou řadu znaků Unicode, která pokrývá většinu jazyků na světě.

Na této obrazovce můžete provádět následující akce:

- Nakonfigurujte blokovaná slova, která musí být odfiltrována ze zpráv, nebo vyhledejte předem nakonfigurovaná blokovaná slova.
- Nakonfigurujte ID e-mailů příjemců, kterým je odeslána sestava, pokud jsou v odchozích zprávách, které se agent pokusí odeslat odběrateli, nalezena blokovaná slova.
- Pokud agent zadá zprávu, která obsahuje některé z blokovaných slov, systém zobrazí upozornění a neodešle zprávu, dokud agent toto slovo neodebere.

Výchozí slova seznamu blokovaných položek

V následující tabulce jsou uvedena výchozí slova seznamu blokovaných. Můžete je nastavit jako aktivní a neaktivní.

Di	vag1na	CIPA	fcuker	kumming	píchnutí
ahole	Vagina	CL1T	fcuking	kums	píchnutí
Arsey	Vaj1na	klitoris	kurva	Kunilingus	Pron
ash0le	Vajina	Lízání kliček	blow job	kwif	Pube
ash0les	vullva	klitoris	fecker	L3I+Ch	kundička,
Asholes	Wankers	CLITS	plstění	l3itch	kundička;
Assface	Wanks	podestýlka klitorisu	orální stimulace	pysk	kundičky
assh0le	WH00R	clusterfuck	felace	LEN	kundička
Asslicker	wh0re	Knut	Fingerfuck	LMAO	kundičkový prd

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

přejetí prstem	parukář	kohout	prsty v prdeli	LMFAO	Pussy Palace
Bassterdové	Willie	kohoutí kapsa	Fingerfucker	chtíč	kundička;
bastardi	wog	kohoutí snot	fingerfuckers	chtíč	Queaf
bastardz	koule	kohoutí obličej	prsty kurva	m0f0	queer
basterdy	kecy	kohoutí hlava	Fingerfucks	m0fo	konečník
basterdz	do prdele	kohoutek	Pěst kurva	M45terbát	duševně zaostalý
Děvky!	50 yardová kunda pramice	Cockmuncher	fistfuck	ma5terb8	Rimjaw
feny	5h1t	kohouti	fistfucked	ma5terbát	rimming
feny.	Raji	kokrhát	fistfucker	mafugly	s hit
blob	a_s_s	kokarda	pěstní	masochista	s.o.b.
bordel	A2M	kokrhát	fistfucking	masterb8	s_h_i_t
Bolloky	Odpověď č. 55	kohout-výstřik	fistfuckings	Masterbat*	sadismus
Bollox	dospělý	kokrhání	fistfucks	Masterbat3	sadista
Bolox	amatérský	Kohouti	příruba	MasterBate	pískoviště
přejetí zadkem	Anální	Cocksuka	Zbičovat protokol	Master-Bate	Královna klobásy
c0cks	Anální impaler	Cocksukka	fook	Masterbation	Schlong

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

CNTZ	anální únik	koks	Fooker	Mistrovské postupy	šroubování
kohoutí hlava	Anilingus	Cokmuncher	kurva díra	masturbovat	Scroat
Cuntz	řitní otvor	Coksucka	kurva loutka	MOF0	šourek
ponořit	AR5E	negr	Kurva trofej	MoFO	šourek
Dominatricky	Zadek	Policajt nějaké dřevo	Jdi do prdele mami	mo-fo	sperma
dominatria	prdel	kukuřičná díra	do prdele	mothafuck	Sex
Domina	konečník	Corp děvka	kurva	Mothafucka	Š!+
Dumbass	prdel	Kormidelník	do prdele	mothafuckas	sh!t
do prdele	prdel kurva	mrdka	kurva mrcha	mothafuckaz	sh1t
podvádět	osli	cum chugger	v prdeli	mothafucked	souložit
Fukah	Assfucker	cum kontejner	zmrd	mothafucker	Moderátor
Fukin	prdel-kurva	cum freak	Fuckers	Mothafuckers	Moderátor
gayboy	Assfukka	cum guzzler	do prdele	Mothafuckin	Píchání
Gayz	kretén	Cumdump	fuckheads	mothafucking	Moderátor
H00R	kreténi	Cummer	do prdele;	mothafuckings	SHI+
H0AR	assmucus	Cumming	zasraný	mothafucks	hovno

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

h0RE	Assmunch	cums	Kurva	Matka kurva	hovno hajzl
motyka	Asswhole	výstřik	kurvahitmotherfucker	Matka kurva	
Hoor	Autoerotika	cunilingus	do prdele	motherfuck	hovno
hoore	b!tch	Cunillingus	kurva maso	motherfucked	
JAPS	B00BS	cunnilingus	kurva	Motherfucker	
Jisim	B17CH	kunda	fucktoy	Motherfuckers	
Jiss	b1tch	kunda vlasy	kurva	motherfuckin	
Joder	Míčová taška	Cuntbag	do prdele	motherfucking	hovno
Kike	míčový pytel	Cuntlick	Fudge Packer	motherfuckings	
knoflíky	bang (něčí) krabice	Cuntlicker	Fudgepacker	motherfuckka	
knoflík	Bangbros	cuntlicking	Fuk	motherfucks	hovna
Moderátor	bez sedla	Cunts	hajzl	manžeta	Hovno
Kunt	bastard	cuntsicle	Fukker	obláček muff	hovno
Kunty	Bestiální	Cunt-udeřil	Fukkin	Mutha	Shitters
Kuntz	beastiality	řezané lano	Fuks	Muthafecker	hovno
Lezzian	hovězí závěs	Cyalis	Fukwhit	Muthafuckker	
Masakista	Bellend	cyberfuc	Fukwit	ztlumit	hovno
Masstrbait	bestiální	Cyberfuck	fux	Mutherfucker	Skank
masstrbate	bestialita	Cyberfucked	fux0r	n1gga	svah

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

MasterBates	bi+ch	Cyberfucker	Gangbang	n1gger	děvka
Minge	Biatch	Cyberfuckers	Gangbang	nacistický	děvka kbelík
matka-kurva	Bimbos	cyberfucking	gang-bang	Potřebujete péro	Děvky
n1gr	ptačí zámek	d1ck	gangbanged	nigg3r	smegma
příležitostný	fena	zatracený	gangbangy	nigg4h	sprosťárna
orgasum	Fena sýkora	péro	Plynný zadek	Nigga	chňapnout
Packi	mrcha	Péro díra	Gaylord	Niggah	Zkurvysyn
Packie	Feny	péro plachý	gaysex	Negři	SPAC
Packy	feny	čurák	kozí	niggaz	odvaha
Paki	fena	dildo	bůh	negr	t1tt1e5
Pakie	Fena	dilda	sakra, sakra;	Negři	t1tties
Paky	krvavý	Dink	God-Dam	šiška	Teets
Peeenus	vyhoď mě	Dinks	Zatraceně	Nob Jokey	Teez
Peeenusss	foukat bláto	Dirsa	zatracený	nobhead	varlata
Peenus	kouření	špinavý Sanchez	Zatracený	nobjocky	varle
Peinus	kouření	dlck	šunková klapka	nobjokey	sýkora
pen1s	modrá vafle	psí kurva	hardcoresex	Křehké ořechy	sýkorka
penis-dech	Blumpkin	psí styl	peklo	ořechové máslo	Titfuck

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

penus	Boiolas	psí styl	heshe	ořechový pytel	prsa
penuus	varle	Doggin	jinovatka	OMG	sýkora
Moderátor	Bollok	Dogging	Hoare	orgasim	sýkorka5
Phukker	chyba	oselribber	hoer	orgasimy	Tittiefucker
Polack	prsa	Doosh	homosexuál	orgasmus	prsa
Polak	prsa	Duch	homosexuální	Orgasmy	tittyfuck
vulgárně homosexuál	prsa	hráz	Hore	p0rn	Tittywank
Poonani	Boooobs	jíst péro	Horniest	pěšec	Titwank
PR1C	BTCH1	jíst vlasový koláč	nadržený	Pecker	masturbující osoba
pr1ck	xxx	ejakulát	Hotsex	pyj	hovno
PR1K	debil	ejakuloval	Jak zabít	penisfucker	tw4t
Pussee	m0ron	Ejakuluje	Jak murdep	Phonesex	píča
Puuke	$hit	ejakulující	Jackoff	kurva	Twathead
Puuker	4R5e	ejakulace	Vypnutí zvedáku	Phuk	twatty
queer lidé	booooobs	ejakulace	Japonec	Phuked	Twunt
Queerz	boooooooobs	ejakulate	trhnout	Phuking	Twunter
Qweers	prsa	erotický	Trhnutí	Phukked	v14gra
Qweerz	Buceta	F u c k	jism	Phukking	v1gra

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

recktum	sodomita	F u k k e r	jiz	Phuks	vagina
Skřítek	vandrák	f_u_c_k	jizm	Phuq	viagra
Sexy	Bunny Fucker	f4nny	jizz	Pigfucker	vulva
sh1ter	Bust náklad	obličejový	Kawk	Pimpis	w00se
sh1ts	prsatá	Fag	výstřední Ježíš	Piss	Wang
sh1tter	zadek	fagging	knoflík	naštvaný	Wank
sh1tz	prdel kurva	Faggitt	konec knoflíku	Pisser	Wanker
	pažba	Faggot	Knobead	pissers	Wanky
shitz	zadek	Faggs	nobed	pisses	
Shyt	zadek	svazek	knoflík	Pissflaps	děvka
Stydlivý	c0ck	Fagoty	Hlavice knoflíku	Pissin	Willies
skankey	c0cksucker	Fags	knobjocky	Pissing	Willy
Skanks	Koberec Muncher	zadek	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	Carpetmuncher	fannyflaps	Kock	záď	xrated
Slutty	cawk	fannyfucker	Kondum	porno	T! T
slutz	Chink	Fanyy	Kondums	porno	BTCH
Twats	choade	Fatass	Kum	pornografie	T T
va1jina	tašky chota	fcuk	Kummer	porno	zabít

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Správa seznamu blokovaných

Postup

Krok č. 1

Na navigačním panelu portálu pro správu zvolte **možnost Nové digitální kanály** a spusťte výchozí konzolu.

Krok č. 2

Přepněte do **konzoly** péče o zákazníky.

Krok č. 3

Zvolte **Nastavení** > **Spravovat** > **Seznamy blokovaných**.

V **části Výchozí seznam** blokovaných se zobrazí výchozí blokovaná slova. Tato slova nelze odstranit, ale můžete je aktivovat a deaktivovat.

Krok č. 4

Deaktivace slova:

a. Vyberte slovo ze seznamu Aktivní.

   Volitelně můžete k filtrování seznamu použít vyhledávací pole.

   Poznámka

   Pomocí klávesy SHIFT můžete vybrat více blokovaných slov a deaktivovat je najednou.

b. Kliknutím na **ikonu Šipka** doprava přesunete blokované slovo do seznamu Neaktivní.

c. Klepnutím na tlačítko **OK** přesuňte slovo ze seznamu Neaktivní do Aktivní.

Krok 5

Aktivace slova:

a. Vyberte slovo ze seznamu Neaktivní.

Volitelně můžete k filtrování seznamu použít vyhledávací pole.

b. Kliknutím na **ikonu Šipka** vlevo přesuňte blokované slovo do seznamu Aktivní.

c. Klepnutím na tlačítko **OK** přesuňte slovo ze seznamu Neaktivní do Aktivní.

Krok 6

V části Vlastní seznam blokovaných přidejte do seznamu blokovaných vlastní seznam slov.

a. Zadejte blokované slovo do **pole Zadejte slovo do seznamu** blokovaných vedle **tlačítka Přidat slovo** .

b. Klikněte na **Přidat slovo**.

Slovo se zobrazí v textovém poli. Podobně můžete nakonfigurovat libovolný počet slov.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna

Krok 7

V části Eskalace můžete povolit eskalace.

a. **Zaškrtněte políčko Eskalace** .

b. Do textového pole zadejte ID e-mailů oddělená čárkami. Všechna nakonfigurovaná ID e-mailu jsou upozorněna, pokud se v odchozích zprávách vyskytnou blokovaná slova.

c. Zaškrtnutím políčka **Povolit agentovi odmaskovat blokovaná slova, která se zobrazují v příchozích zprávách** , udělíte agentům přístupová oprávnění k odmaskování blokovaných slov v příchozích zprávách.

Krok 8

Klikněte na Uložit změny.

Poznámka

Je povinné kliknout **Uložit změny** v pravém dolním rohu obrazovky použít všechny akce provedené na obrazovce blokování.

Další informace
Navštivte cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna práva vyhrazena. Cisco a logo Cisco jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Cisco a/nebo jejích poboček v USA a dalších zemích. Chcete-li zobrazit seznam ochranných známek Cisco, přejděte na tuto adresu URL: https://www.cisco.com/go/trademarks. Uvedené ochranné známky třetích stran jsou majetkem příslušných vlastníků. Použití slova partner neznamená partnerský vztah mezi společností Cisco a jakoukoli jinou společností. (1110R)