WebexEngageAdminandSetupGuidefor

WebexContactCenter

Datum: 19. srpna 2025

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.
Všechna práva vyhrazena.

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 5
2.1.2 Nastavení 15
2.1.3 Uživatelé 15
2.1.4 Aktiva 17
2.1.5 Šablony 26
2.1.6 Proaktivní chat 43
2.2 Konzole péče o zákazníky 46
2.2.1 Řídicí panel 46
2.2.2 Slova seznamu blokovaných položek 50

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 pozadí 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 e-maily související konfigurace.
Uživatelé	Představuje zobrazení jen pro čtení uživatelů, kterým je povolen přístup k více kanálům nebo jsou licencováni jako Prémiový agent synchronizovaný z Centra kontroly.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Aktiva	Umožňuje konfiguraci prostředků kanálu a šablon odpovědí (předpřipravené odpovědi).

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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.

2.1.1.1.1 Týmy

Nabídka Týmy představuje skupinu lidí pracujících v určité funkci v určité skupině (webu), například Prodej nebo Stížnosti. Přestože portál pro správu Webex Contact Center 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. z manažeři	Zobrazuje počet správců, kteří spravují tento tým.
Ne. zástupců	Zobrazuje počet agentů, kteří jsou součástí tohoto týmu.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Jiné	Zobrazuje počet uživatelů patřících do jiných rolí, například Analytik, které nejsou

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Název sloupce	Popis
	Platí pro Webex Contact Center dnes.

Po kliknutí na odkaz název týmu můžete zobrazit následující karty:

- Uživatelé
- Uživatelé

událostí a pravidel

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 ID uživatele CI. Poznámka To nemá žádný vliv na způsob, jakým se uživatelé přihlašují do Webex Contact Center.
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 POST 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 procedury

události

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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

obrazovky. Zobrazí se stránka Konfigurovat události.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Krok č. 4

Zadejte název události. Krok 5

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

6

Vyberte jednu z následujících metod:

- Dostat
- PUT
- POST
- Oprava
- Odstr

anit 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 API požadavcích.

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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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 POST dat.
   - Povolit agentovi výběr ze sady předdefinovaných hodnot: Tato možnost umožňuje agentovi zvolit předem nakonfigurované hodnoty před voláním externí adresy URL pro POST dat. Když zvolíte tento přepínač, na 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 procedury

nového pravidla

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 se aktivuje, 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 se aktivuje, 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, chcete-li aktivovat pravidlo

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Ručně, pomocí API nebo podle systému. Budete muset zvolit Podle API, aby toto pravidlo fungovalo na vašem tenantovi.

- Vytvořený chat: Pravidlo se spustí automaticky při vytvoření chatu. Požadavek POST může být

  proveden (adresa URL třetí strany), kdykoli je vytvořen chat. Abyste mohli ve svém tenantovi

  fungovat, musíte zvolit možnost Podle API.

- Chat znovu otevřen: Pravidlo se spustí při opětovném otevření chatu. Vyberte možnost, chcete-li aktivovat pravidlo ručně

  Nebo API nebo Podle systému. Budete muset zvolit Podle API, aby toto pravidlo fungovalo na vašem tenantovi.

- Zpráva odeslána: Pravidlo se aktivuje při odeslání

zprávy. Krok 6

Vyberte jednu z následujících metod:

- Dostat
- PUT
- POST
- Oprava
- Odstr

anit 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 API požadavcích.

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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

na Přidat. Krok č.

11

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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, TURN v přepínači Pravidlo

JavaScriptu zapnuto/vypnuto v pravém horním rohu stránky Konfigurovat pravidlo.

Krok 14

Klikněte na Uložit pravidlo.

Upravit události a

pravidla 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.

Postup pro odstranění

událostí a pravidel

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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

pravidla. Krok č. 3

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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:

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, příloh velikosti a formáty souborů.
Povolení historie chatu v odpovědích agenta	TURN na přepínači Povolit historii chatu v odpovědích agenta na e-mailovém kanálu, abyste agentům umožnili odesílat historii chatu ve svých odpovědích (nevztahuje se na Webex Kontaktní centrum)
Nečinnost účtu	Uživatelé jsou označeni jako spící, pokud se nezúčastní žádného kontaktu digitálního kanálu po dobu 30 po sobě jdoucích dnů.

2.1.3 Uživatelé

Webex Uživatelé Engage se spravují v Centru kontroly. Uživatelé přidaní nebo odebraní v Centru řízení se automaticky synchronizují a zobrazí v seznamu Uživatelé. Další informace o tom, jak vytvořit uživatele v Centru řízení, naleznete v tématu Správa uživatelů kontaktního centra.

Po úspěšném přihlášení do Webex Engage můžete v levém podokně přejít na Uživatelé a zobrazit seznam uživatelů. V části Uživatelé se zobrazí zobrazení uživatelů namapovaných na licenci agenta Premium nebo Standard jen pro čtení.

Poznámka

- Synchronizovaný seznam uživatelů neobsahuje aktuálně přihlášeného uživatele nebo správce.
- Pokud v seznamu uživatelů Webex Engage chybí někteří uživatelé, kterým je přiřazena licence agenta, synchronizujte uživatele ručně v Centru řízení nebo požádejte o pomoc podporu Cisco.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

- Pokud jsou uživatelé odstraněni v Centru kontroly, stanou se neaktivními v Webex Engage. Opětovné přidání pomocí

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Stejný e-mail je znovu neaktivuje. Jedná se o známý problém. Chcete-li tyto uživatele znovu aktivovat, obraťte se na podporu Cisco.

- Neaktivní uživatelé se nemohou přihlásit do uživatelského rozhraní Webex Engage Admin ani zpracovávat digitální kontakty v Agent Desktop.

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 kanálu zaregistrované v Webex Contact Center z aplikace Webex Connect. Pokud na stránce Položky nevidíte svůj datový zdroj, například číslo SMS, 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 dne*
<časové razítko>.

Poznámka

- Když správce odstraní datové zdroje v Webex Connect, tyto prostředky se již nebudou zobrazovat na obrazovce Řídicí centrum nebo Webex Engage Assets.
- Přímo na stránce Datové zdroje kanálu neupravujte žádné podrobnosti o podkladech s výjimkou konfigurace widgetu Livechat.

Když v nabídce vlevo kliknete na ikonu Datové zdroje kanálu, zobrazí se seznam aktuálních datových zdrojů kanálu registrovaných s hashtagem Webex Contact Center. Každý Tab zobrazuje kanál a obsahuje datové zdroje kanálu.

Sloupec	Popis
Kanál	Jméno uživatele (<Jméno> <Příjmení>), jak je nakonfigurováno v Centru řízení

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Podrobnosti o díle	Obchodní adresa datového zdroje, například číslo SMS, číslo WhatsApp, aplikace Livechat ID, ID firemního e-mailu, Apple Messages pro Business ID a odkaz na Facebook stránku

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Sloupec	Popis
Název díla	Název prostředku nakonfigurovaný v aplikaci Webex Connect
ID	Interní ID vygenerované pro dílo Webex Contact Center
Přidáno	Časové razítko, kdy byl datový zdroj zaregistrován v Webex Contact Center
Priority	Výchozí priorita, která se vztahuje na datový zdroj kanálu (momentálně se nevztahuje na Webex Kontaktní centrum)
Akce	Úprava

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 Livechat
Tab. Krok č. 4

Klikněte na ikonu Upravit ve sloupci Akce u podkladu

Livechatu. Krok 5

Nakonfigurujte obecná nastavení Tab:

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. TURN zapnuto nebo vypnuto Povolit zákazníkovi požádat o přepis chatu z widgetu Livechat přepněte na

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Povolit nebo zakázat zákazníkům požádat 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. TURN v přepínači Vymazat vlákna ve widgetu koncového uživatele pro vymazání konverzací, když zákazník klikne na Ukončit chat, přejde na jiný web nebo zavře prohlížeč.

e. 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 Contact Center tenanty.

f. Povolte přepínač Zvuky oznámení, aby se přehrál zvuk zvonění, když koncový uživatel obdrží novou zprávu.

g. Povolte přepínač Potlačit pracovní dobu a kontroly přítomnosti agenta, aby byl widget Livechat k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu bez ohledu na to, zda je tým mimo plánovanou pracovní dobu nebo nejsou k dispozici žádní agenti.

h. Klikněte na Uložit změny.

Krok 6

Konfigurace webových stránek Tab:

a. Klikněte na Přidat web.

   Zobrazí se stránka Nastavení webových stránek.

b. V části Obecné Tab 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, chyba 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 Povoleno v textovém poli tlačítka je 30.
Uvítací zpráva	Zadejte personalizovanou zprávu s pozdravem, kterou si zákazníci uvidí na konci Zákaznický widget. Maximální počet znaků pro toto pole je 500.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Shoda s PCI	Zadejte zprávu, kterou zákazník zobrazí, když zpráva není PCI-

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Název pole	Popis
Bannerová zpráva	povolný.
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.

   TURN v přepínači Přibližná čekací doba zobrazení a klikněte na jeden z následujících přepínačů:

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

d. V části Nastavit oznámení chatu TURN v přepínači Povolit protokolování oznámení chatu 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 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 předmětu 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.

Poznámka: V přepisu e-mailu systém zobrazí pouze křestní jméno agenta.

f. Klikněte na Uložit změny.

   Tím se aktivují karty Vzhled a Viditelnost widgetu.

g. Ve vzhledu Tab nakonfigurujte následující pole.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Název pole	Popis
Miniaplikace Barevný	Zadejte barevný kód pro widget. Můžete si vybrat barvu nebo zadat hexadecimální kód.
Miniaplikace Typ tlačítka	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: Na tomto přepínači můžete TURN umožnit agentům vytvořit novou zprávu ve skladateli, pokud navrhované rychlé odpovědi neodpovídají záměru zákazníka. Zobrazit skladatele při odeslání rotujícího formátu: Na tomto přepínači můžete TURN umožnit uživatelům vytvořit novou zprávu v nástroji pro odesílání rotujícího formátu. Povolit emodži: Na tomto přepínači můžete TURN umožnit 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: Na tomto přepínači můžete TURN umožnit zákazníkům odesílat přílohy během konverzací ve widgetu. Poznámka Pokud zvolíte možnost PCI pro vyřazení příloh, systém přepíše konfiguraci Povolit přílohy. Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.

h. Klikněte na Uložit změny.

i. V části Viditelnost widgetu Tab 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.
- TURN na webových stránkách Vynutit TURN Vypnuto přepněte vynucení TURN z widgetu Livechat. Konfigurace

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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.
- TURN ve widgetu Skrýt pro nové zákazníky nebo při obnovení stávajícího zákazníka přepněte 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 TURN Vypnuto se zobrazí zákazníkovi bez aktualizace prohlížeče.

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

k. V Tab zákaznících se zákazem přístupu můžete zákazníkům zakázat kontaktování agentů ve widgetu Livechat. Jejich IP adresy můžete nakonfigurovat v seznamu zákazníků, kterým byl udělen zákaz.

Postup přidání zakázaných IP adres zákazníků:

a. Klikněte na Přidat IP na obrazovce zakázaného zákazníka.
b. Do příslušných textových polí zadejte IP Start Range, IP End Rage a Důvod zákazu zákazníka.
c. Klikněte na Odeslat.

Na obrazovce se zobrazí zpráva o úspěchu a systém uvede IP podrobnosti o zakázaném Obrazovka zákazníka.

l. Postup úpravy adresy IP zakázaného zákazníka:

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. Konfigurace instalace Tab:

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Souhlas se soubory cookie LiveChat

a. TURN na přepínači Získat souhlas od zákazníka pro 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.

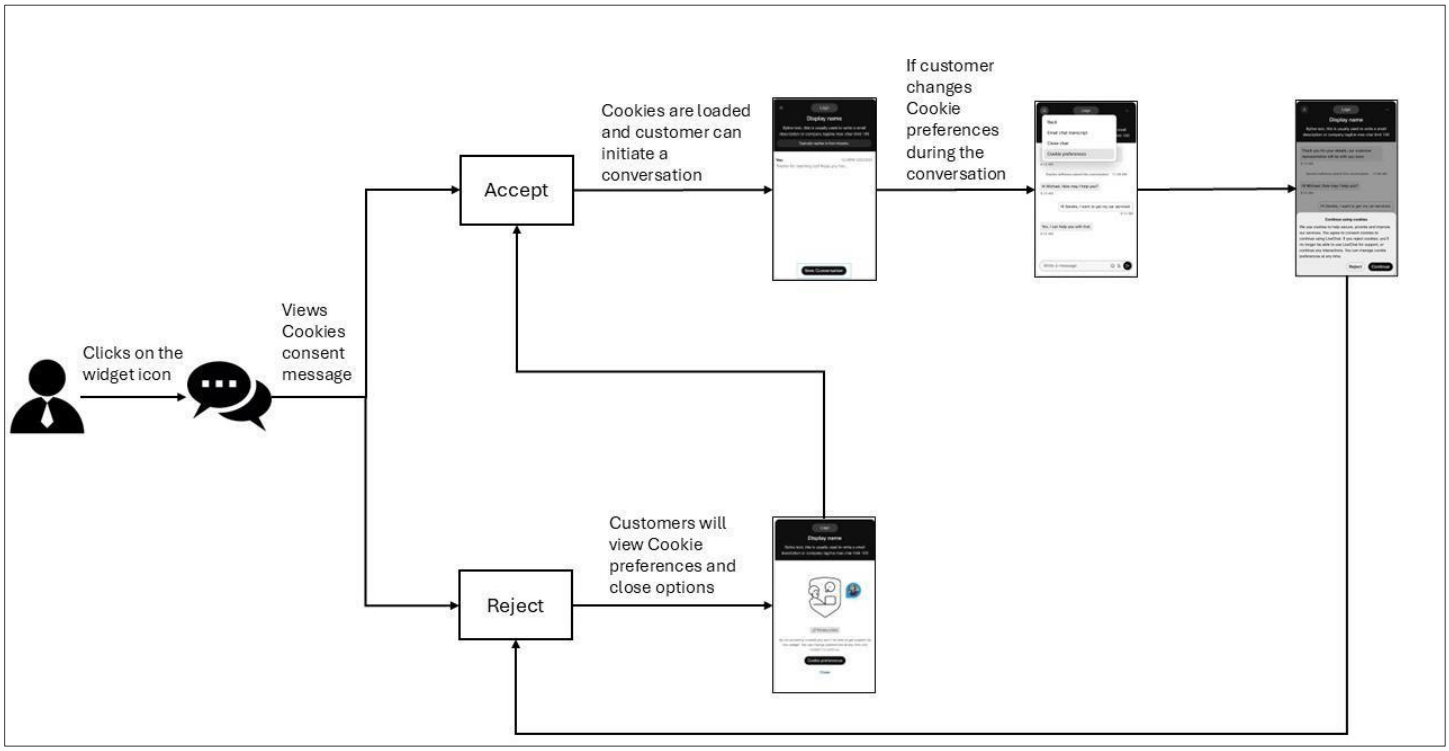
Poznámka:

- 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.

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.

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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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

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 Nahrát

šablonu. Krok č. 4

Kliknutím na odkaz Stáhnout ukázkový soubor zde stáhněte ukázkový soubor

.CSV. Krok 5

Přejmenujte ukázkový soubor jedinečným názvem.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.
- 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.
- 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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Před nahráním odstraňte poznámky nápovědy v souboru .CSV.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Krok 8

Uložte
soubor.

Krok 9

Klikněte na tlačítko Nahrát soubor. Nahrajte soubor

pouze ve formátu .CSV. 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.

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)

2.1.5.4.1 Vytvoření společné šablony

Můžete vytvořit společnou šablonu pro všechny kanály.

Postup

Krok č. 1

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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 jako kanál povolen znak SMS) 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.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.
- Vlastní pole: Zadejte vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- Systémové parametry: Kliknutím na ikonu @@ nebo zadáním @@ do pole Text šablony zobrazte 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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

2.1.5.4.2 Vytvoření šablony SMS

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 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.

Poznámka

- Textové pole Šablona podporuje maximálně 800 znaků.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.
- Vlastní pole: Zadejte vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- Systémové parametry: Kliknutím na ikonu @@ nebo zadáním @@ do pole Text šablony zobrazte 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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Krok 9

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

Krok 10

Kliknutím na tlačítko Uložit změny šablonu uložte.

2.1.5.4.3 Vytvoření šablony e-mailu

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 E-mail vytvořte šablonu e-

mailu. Krok 5

Do pole Název šablony zadejte název šablony. 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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Ikona	Popis
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.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.
- Systémové parametry: Kliknutím na ikonu @@ nebo zadáním @@ do pole Text šablony zobrazte 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.

2.1.5.4.4 Vytvoření šablony Livechatu

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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.
- Vlastní pole: Zadejte vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- Systémové parametry: Kliknutím na ikonu @@ nebo zadáním @@ do pole Text šablony zobrazte 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.

2.1.5.4.5 Vytvoření šablony Facebook Messengeru

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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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.
- Systémové parametry: Kliknutím na ikonu @@ nebo zadáním @@ do pole Text šablony zobrazte 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.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.

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.

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.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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.

2.1.5.4.6 Vytvoření šablony WhatsApp

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 WhatsApp vytvořte šablonu WhatsApp.

Krok 5 Do pole Název šablony zadejte název šablony. Krok 6 Do

textového pole Šablona zadejte text.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Poznámka

- Textové pole Šablona podporuje maximálně 4096 znaků.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.
- Vlastní pole: Zadejte vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (\<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- Systémové parametry: Kliknutím na ikonu @@ nebo zadáním @@ do pole Text šablony zobrazte 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.

2.1.5.4.7 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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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.
- Jakékoli další mezery mezi řádky přidané do šablony / rychlé odpovědi mohou být oříznuty.
- Vlastní pole: Zadejte vlastní nebo upravitelná pole do těla šablony pomocí dvojitých závorek (<>). Vlastní pole jsou upravitelná pole i v uzamčených šablonách.
- Systémové parametry: Kliknutím na ikonu @@ nebo zadáním @@ do pole Text šablony zobrazte 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 9

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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

- 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. 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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

- 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. 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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Krok 18

Kliknutím na tlačítko Uložit změny šablonu uložte.

2.1.6 Proaktivní chat

V Webex Contact Center umožňuje proaktivní chat podnikům zahájit konverzace se zákazníky pomocí předdefinovaných pravidel a spouštěčů, což zvyšuje angažovanost a rychlejší řešení problémů. Firmy mohou odesílat automatizované zprávy na základě chování uživatelů, jako jsou návštěvy stránek nebo strávený čas, nakonfigurované prostřednictvím administrátorské konzole Webex Engage. Administrátoři mohou nastavit několik pravidel pro různá díla a weby v rámci jednoho účtu a přizpůsobit zprávy tak, aby odpovídaly pracovní době. Systém sleduje analýzu výkonu, včetně míry shody, odeslání, otevření a odpovědí, čímž zajišťuje včasné a efektivní interakce se zákazníky. Tato funkce pomáhá firmám zlepšit zapojení prostřednictvím přizpůsobených zpráv založených na pravidlech spouštěných aktivitou uživatelů na jejich webových stránkách.

2.1.6.1 Vytváření proaktivních zpráv

Krok č. 1

Přihlaste se do Centra

kontroly. Krok č. 2

V levém podokně přejděte na

Kontaktní centrum. Krok č. 3

V části Rychlé odkazy přejděte na Webex Zapojte > spravujte proaktivní

chaty. Zobrazí se obrazovka Proaktivní zasílání zpráv.

Krok č. 4

Klikněte na Přidat zprávu.

Zobrazí se obrazovka Proaktivní zasílání zpráv. Tato obrazovka obsahuje následující části: Nástup

- Vytvořte svou zprávu
- Kvalifikační spouštěč
- Publikovat zprávu

Krok 5

Zadejte název zprávy. Krok 6

Vyberte datový zdroj z rozevíracího seznamu Název datového zdroje.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Krok 7

Vyberte datový zdroj. Tím se automaticky vyplní rozevírací seznam Weby.

Poznámka: I když koncový zákazník může při procházení firemního webu splnit podmínky spouštěče vícekrát, proaktivní pozvánka na chat je doručena pouze jednou. Pravidla, která již byla pro koncového zákazníka vyvolána v kontextu, jsou uložena místně v úložišti prohlížeče. Pokud koncový zákazník vymaže své úložiště prohlížeče, pravidlo se znovu vyvolá, jakmile příště splní podmínky aktivační události. Krok 8

V části Nástup nakonfigurujte následující parametry, které definují, jak spustit automatickou zprávu, například možnost Pravidla pro atributy návštěvníka nebo Nativní události webu.

- Zvolte Pravidla pro atributy návštěvníka a definujte pravidlo pro spuštění automatické zprávy. Kontextová proaktivní zpráva se spustí, pokud návštěvníci (na firemní stránce) splňují podmínky stanovené v poli Pravidla pro atributy návštěvníka.
  - Definujte pravidla pomocí jedné nebo více podmínek IF nebo OR.
  - Klikněte na Uložit změny.
- Zvolte Nativní události webu, chcete-li definovat události HTML (tj. Při kliknutí, Při změně a Při najetí myší), které spustí proaktivní zprávu na základě akcí návštěvníků na stránce Firmy. Můžete také předat datovou část a definovat pravidla pro aktivaci proaktivní zprávy.
  - V příslušném rozevíracím seznamu vyberte, jak chcete událost spustit, například Při kliknutí nebo Při změně nebo Při přechodu myší.
  - Nakonfigurujte element modelu DOM, který chcete sledovat. Na tyto entity modelu DOM můžete cílit pomocí jejich ID nebo třídy (názvu) z příslušného rozevíracího seznamu a zadat odpovídající hodnotu.
  - Chcete-li předat kontextovou datovou část z modelu DOM volitelně, můžete TURN na stránce Chcete předat datovou část? kloub. Zadejte název a hodnotu klíče. Hodnoty budou muset odkazovat na ID elementu modelu DOM bez předpony.
    Poznámka: Pokud widget najde prvky se stejným ID, vybere první prvek z modelu DOM, který odpovídá ID elementu DOM nakonfigurovanému v proaktivní konfiguraci pravidel chatu.
  - Můžete také dodatečně filtrovat tyto hodnoty datové části a použít aktivační událost pouze v případě, že jsou určité
    Podmínky se shodují (např. POKUD se customer_plan rovná "Gold")
  - Zadejte jednu nebo více podmínek IF nebo OR
  - Klikněte na Uložit změny.

Krok 9

Ve zprávě o konstrukci nakonfigurujte následující parametry:

- Zadejte Ze jména (název zprávy).
- Vyberte tým z rozevíracího seznamu Týmy.

  Toto pravidlo můžete namapovat na frontu kontaktního centra (načtenou ze seznamu front chatu v Ovládacím centru > Frontách > kontaktního centra). Jakmile koncový zákazník odpoví na tento proaktivní chat

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Pozvat, kontext této fronty se předá službě Webex Connect Flow. Další informace najdete v tématu Konfigurace toků pro proaktivní chat.

- Zadejte zprávu do pole Zpráva a vyberte jednu z následujících možností:
    - Oznámení odznaku – Toto oznámení se zobrazí jako tiché oznámení. Zákazníci musí kliknout na oznámení pro zobrazení zprávy.
    - Část zprávy – Toto oznámení zobrazuje pouze část zprávy. Zákazníci musí kliknout na tři tečky, aby zobrazili celou zprávu.
    - Úplný náhled zprávy – Toto oznámení zobrazí celou zprávu.
    - Středová stránka POST - Toto oznámení zobrazí zprávu ve středu stránky. Obecně se to použije k poskytnutí povinných informací zákazníkovi.
- Klikněte na Uložit zprávu.

Krok 10

V části Kvalifikační spouštěč můžete volitelně kvalifikovat proaktivní pravidlo chatu pomocí Pracovní doby.

Pokud je pravidlo zapnuté, spustí se pouze v případě, že zvolená pracovní doba je v pracovní směně.

- V rozevíracím seznamu vyberte požadovanou pracovní dobu. Další informace naleznete v tématu Pracovní doba.
- Klikněte na Uložit změny.

Krok č. 11

V části Publikovat klikněte na Uložit a publikovat změny.

Na obrazovce se zobrazí zpráva o úspěchu.

Tato proaktivní zpráva bude aktivní a bude uvedena na obrazovce proaktivního zasílání zpráv.

2.1.6.2 Zrušení publikování proaktivních zpráv

V případě, že firma zaznamená neočekávaný objem chatů kvůli těmto pozvánkám, můžete deaktivovat odpovídající proaktivní pozvánku do chatu zrušením publikování pravidla. Jakmile se situace vyřeší, správci klienta mohou pravidlo znovu publikovat. Chcete-li zrušit publikování proaktivní zprávy, postupujte takto:

- Přejděte na obrazovku Proaktivní zasílání zpráv.
- Klikněte na Upravit ve sloupci Akce konkrétní proaktivní zprávy.
- Přejděte do části Publikovat a klikněte na Zrušit publikování změn.

Na obrazovce se zobrazí potvrzovací zpráva. Stav proaktivní zprávy se změní z Živého na Koncept a zobrazí se na obrazovce proaktivního zasílání zpráv.

Proaktivní zpráva bude k dispozici pro úpravy a může být publikována jako nová zpráva.

Co dělat dál:
POST Při konfiguraci výše uvedeného budete muset nakonfigurovat toky na Webex Connect pro zpracování odpovědí na

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Konkrétně proaktivní chat. Další informace najdete v tématu Konfigurace toků pro proaktivní chat.

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 jakékoli

čekající zákazníci ve frontě.

Řídicí panel obsahuje následující karty:

- Konverzace
- Pracovní síla

2.2.1.1 Konverzace

Počet otevřených konverzací můžete zobrazit v části Konverzace Tab. 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

Webex Contact Center 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

1

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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Krok č. 2

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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 konkrétního

postupu filtrů

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.

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

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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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).

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Pole	Popis
	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 (konverzace ID)	Jedinečný identifikátor konverzace.
Livechat ID	Unikátní UUID – nastavené v prohlížeči zákazníka widgetem Livechat.
WhatsApp Mobile Číslo	Registrované mobilní číslo zákazníka.
Apple Zprávy pro Podnikání (AMB)	Číslo nebo ID e-mailu přidružené k Apple ID.
Visačky	Neplatí pro Webex Contact Center
Priority	Neplatí pro Webex Contact Center
ID agenta	ID agenta je nakonfigurováno na ID uživatele CI. V současné době není k použití.
Číslo zákazníka	Jedinečný identifikátor zákazníka, jak je definován podnikem. Nevztahuje se na Webex Contact Center.

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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Varování 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
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 pramic e	Cockmuncher	fistfuck	ma5terb8	Rimjaw

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

feny	5h1t	kohouti	fistfucked	ma5terbát	rimming

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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	amatér	kouří penisy	příruba	masturbace	písčinový násep
otřep o zadek	anální	kocourek	bičovat poleno	master-batte	královna klobás
kohouty	anální napichovač	kocourek	jídlo	masturbace	šlang
cntz	anální únik	koks	Fooker	masturbace	šroubování
blbec	anilingus	kokosoborec	šukací díra	masturbovat	škrob
kunda	anus	coksucka	šukat loutku	mf0	šourek
potápět se	ar5e	mýval	kurva trofej	týpek	šourek
dominatriky	zastavit	nějaký policajt dřevo	jdi do prdele, mami	mo-fo	sperma
dominatrie	osel	kukuřičná díra	kurva	do prdele	sex
dominatrix	zadnice	korporátní děvka	sakra	zkurvenej	Pst!+
hlupák	osel	Kormidelník	hajzl	zkurveneji	sakra
do prdele	šukání zadku	sperma	zkurvená mrcha	zkurvenej	sh1t
fondán	osly	sperma chugger	v prdeli	v prdeli	soulož

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Fukah	zadku	sperma kontejner	hajzl	zkurvenej	souložit
Fukin	hajzl	spermatický maniak	zmrdi	zmrdi	souložit
gayboy	šukání do zadku	požírač spermatu	blbec	zatracenej	souložit
gayové	kretén	výpadek spermatu	blbci	zkurvený	transsexuál
h00r	blbci	sperma	zatraceně	zkurveneji	ši+
h0ar	hlen	stříkání	zasraný	zkurvenej	hovno
h0re	zadku	svršuje	kurvy	zkurvenej	hajzle
motyka	zadek	stříkání	zasranej hajzl	zkurvenej	hajzl
háj	autoerotický	lízání	šukám tě	zkurva	hovno
hura	děvka	kunilingus	zkurvené maso	v prdeli	posral se
Japonci	b00bs	lízání	šuká	zkurvenej	hovno
jisim	b17ch	kunda	šukací hračka	zkurveneji	hajzl
jiss	děvka	kundičky	blbec	zatracenej	mizerný
joder	pytlík na míče	kunda	hlupák	zkurvený	blbec
židovka	pytel na koule	lízání kundičky	balicí stroj na fondán	zkurveneji	hovno
knoflíky	třesk (něčí) krabice	lízač kundiček	balicí karamel	zkurvenej	sraní
knoflík	Bangbros	lízání kundiček	kurva	zkurvysyni	hovno
koon	bez sedla	kundičky	zkurvený	rukávník	posral se

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

kunda	bastard	pistáci	hajzl	muff puf	hovno
kundičky	zvířecí	zfetovaný	kurva	mutha	sračci
kuntz	zvířecí povahy	řezané lano	fuck	zkurvený černoch	srání
Leszijština	hovězí opona	cyalis	fukhit	zkurvenej	výkaly
masokista	zvonek	kyberfuk	fukwit	matka	na hovno
masstrbait	bestiální	kybernetické souloží	fux	zkurvenej	švindlířka
hromadit	sodomie	kyberneticky ojebaný	fux0r	n1gga	sklon
masturbace	bi+ch	kyberzlobivec	gangbang	n1gger	coura
míchaný	fena	kybernetičtí zkurvysyni	gangbang	nacistický	děvka kbelík
matka-hajzl	babičky	kyberšukání	gang-bang	potřebuji penis	děvky
n1gr	ptačí zámek	d1ck	gangbang	nigg3r	smegma
jednorázový okamžik	fena	zatraceně	gangbangy	nigg4h	oplzlost
orgasmus	děvka prsa	penis	plynatý zadek	negr	úryvek
balení	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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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
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

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

Puuker	4R5e	ejakulace	Vypnutí zvedáku	Phuk	twatty
queer lidé	booooobs	ejakulace	Japonec	Phuked	Twunt
Queerz	boooooobs	ejakulate	trhnout	Phuking	Twunter
Qweers	prsa	erotický	Trhnutí	Phukked	v14gra
Qweerz	Buceta	F u c k	jism	Phukking	v1gra
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 hlasitě žvýkající osoba	zadek	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	Carpetmuncher	fannyflaps	Kock	záď	xrated

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti.

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.

Správa postupu

seznamu blokovaných

položek

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.

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.

© 2025 Cisco a/nebo její přidružené společnosti. Všechna práva vyhrazena. Cisco a logo Cisco jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Cisco a jejích přidružených společností v USA a jiných 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, že mezi společností Cisco a jakoukoli další společností existuje partnerský vztah. (1110R)