Webex Engager-administrations- og opsætningsvejledning til Webex kontaktcenter

Dato: februar 17, 2025

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Fortroligt materiale tilhørende Cisco

Indhold

1. Om nye digitale kanaler 3
2. Nye digitale kanalkonsoller 3
2.1. Admin Console 3
2.1.1. Dashboard 4
2.1.2. Indstillinger 9
2.1.3. Brugere 10
2.1.4. Aktiver 10
2.1.5. Skabeloner 18
2.2. Kundeservicekonsol 32
2.2.1. Dashboard 32
2.2.2. Ord med blokeringsliste 35

Fortroligt materiale tilhørende Cisco

1. Om nye digitale kanaler

Webex kontaktcenter understøtter nye digitale kanaler – SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AMB) og WhatsApp – med forbedrede funktioner. Digitale kanaler forbedrer virksomhedens kontaktmuligheder. Med skiftende demografi og individuelle vaner forventer forbrugerne at kontakte en virksomhed gennem alle kanaler efter eget valg. Virksomheder skal være tilgængelige gennem alle de populære kommunikationskanaler.

2. Nye digitale kanalkonsoller

Den nye portal til administration af digitale kanaler er opdelt i følgende områder:

- Admin Console – Administratorer kan administrere konfigurationer for hele lejeren for digitale kanaltilbud, f.eks. politikker og konfigurationer af kanalaktiver. Klik på Nye digitale kanaler på navigationslinjen i Management Portal for at starte standardkonsollen.
- Kundeservicekonsol – Bruges primært til at få adgang til tidligere samtaleafskrifter og agentovervågningsfunktioner.

2.1. Admin Console

Følgende tabel beskriver Admin Console-komponenterne.

Komponent	**Beskrivelse**
Dashboard	Viser oplysninger om chats, trafik og arbejdsstyrkerelaterede målinger.
Grupper	Giver dig mulighed for at konfigurere indgangspunkter til en arbejdsgang, der aktiveres på baggrund af hændelser i samtalelivscyklus eller manuelt udløses af dine agenter for at aktivere dem efter behov under en samtale.
Indstillinger	Muliggør konfiguration for hele lejeren, f.eks. politikker for vedhæftede filer og mailrelateret konfiguration.
Users	Præsenterer en skrivebeskyttet visning af brugere, der er aktiveret med omnikanal-adgang eller licenseret som en premium-agent, der er synkroniseret fra Control Hub.
Aktiver	Muliggør konfiguration af kanalaktiver og svarskabeloner (dåsesvar).

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

2.1.1. Dashboard

Dashboardet i realtid giver et indblik i den indgående samtaletrafik, som kontaktcenteret håndterer i øjeblikket.

2.1.1.1. Grupper

Menuen Grupper repræsenterer geografiske steder. Selvom du kan administrere webstederne fra Control Hub, kan du ikke synkronisere disse websteder i Admin Console. Admin Console har som standard én forudkonfigureret gruppe, der hedder Standard. Gruppen Standard indeholder alle agenter med premium agentlicenser.

Følgende tabel beskriver indholdet af **menuen Grupper** :

Feltnavn	**Beskrivelse**
Gruppenavn	Gruppens navn
Afdeling	Et alias til at knytte gruppen til det fysiske organisationshierarki
Nej. Antal hold	Antal teams i gruppen.
Nej. Antal gruppeadministratorer	Antal gruppeadministratorer i gruppen.

Note
Du kan ikke ændre et gruppenavn.

1.1.1.1.1 Teams

Menuen Teams repræsenterer en gruppe personer, der arbejder i en bestemt funktion i en bestemt gruppe (websted), f.eks. Salg eller Klager. Selvom Webex Contact Center Management Portal administrerer teams, synkroniserer Management Portal ikke teams. Admin Console har som standard ét team i standardgruppen, der hedder Standard. Alle premium agent-licenserede agenter knyttes til standardteamet.

Kolonnenavn	**Beskrivelse**
Teamlogo	Viser standardlogoet.
Teamnavn	Viser navnet på det team, der er indstillet til Standard.
Kanaler	Indstil til SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AMB) og WhatsApp.
Nej. Antal ledere	Viser antallet af administratorer, der administrerer dette team.
Nej. agenter	Viser antallet af agenter, der er en del af dette team.
Andre	Viser antallet af brugere, der tilhører andre roller, f.eks. Analytiker, som ikke er relevante for Webex kontaktcenter i dag.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Når du klikker på linket med teamnavnet, kan du få vist følgende faner:

- Users
- Begivenheder og regler

Brugere

Tabellen Brugere viser en skrivebeskyttet visning af de brugere, der er knyttet til standardteamet.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn	Brugerens navn (<Fornavn> <Efternavn) som konfigureret i Control Hub
Login-id	Brugerens login-id – Indstil til Cisco CI-bruger-id. **Note** Dette har ingen indflydelse på, hvordan brugerne logger på Webex kontaktcenter.
E-mail	E-mail-id for brugeren som konfigureret i Control Hub
Rolle	Brugerens rolle, der kan være klientadministrator eller agent.
Status	Status for brugeren på Agent Desktop, f.eks. aktiv eller inaktiv
Dato	Dato, hvor brugeren sidst var aktiv
Tid	Tidspunkt, hvor brugeren sidst var aktiv

Begivenheder og regler

Hændelser og regler giver dig mulighed for at sende samtaledata for at udløse arbejdsprocesser eller HTTP-API'er på eksterne systemer. Hændelser giver dine agenter mulighed for at udløse arbejdsprocesser efter behov under en aktiv samtale. Systemet udløser reglerne på baggrund af forskellige hændelser i samtalens livscyklus.

Tilføj en ny begivenhed

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Grupper** > **Begivenheder og Regler**.

Trin 3

Klik på **Tilføj ny begivenhed** øverst til højre på skærmen.

Siden Konfigurer hændelser vises.

Trin 4

Angiv navnet på **hændelsen** .

Trin 5

Indtast URL'en i de givne felter. Systemet kalder denne URL-adresse, når hændelsen udløses.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Trin 6

Vælg en af følgende metoder:

- Få
- Sætte
- Post
- Programrettelse
- Slet

Trin 7

Angiv svarformatet i feltet **Forventet svarformat** til JSON.

Trin 8

Markér afkrydsningsfeltet **Vent på svar** , hvilket deaktiverer genaktivering af den samme hændelse, indtil der modtages et svar fra målsystemet.

Trin 9

Markér afkrydsningsfeltet Vis svar på chatkonsollen for at give agenten mulighed for at se målsystemsvaret i chatkonsollen.

Trin 10

Du kan vælge at overføre dataene ved hjælp af enten **Key Value Pair** eller **Custom Payload**.

Hvis du vælger **alternativknappen Nøgleværdipar** , vises indstillingerne for nøgleværdipar på skærmen.

Markér afkrydsningsfeltet Brødtekst **i** formularkodningsanmodning for at overføre formularkodede parametre i anmodningens brødtekst. Ellers kan du konfigurere parametrene og sende dem i API anmodninger.

Følg disse trin for at tilføje parametre:

a. Klik på **Tilføj parameter**.

   Pop **op-vinduet Tilføj parameter** vises.

b. Vælg **Sidehoved/forespørgselsparameter/anmodningstekst** på **rullelisten Gå igennem** .

c. Indtast parameternavnet .

d. **Marker afkrydsningsfeltet Obligatorisk parameter** , hvis systemet skal bruge denne parameter, når det udløser en hændelse.

e. Vælg Værdi på rullelisten.

f. Når du vælger **Custom Param** som værdi på listen, skal du vælge en af disse alternativknapper:

   - **Tillad agenten at angive værdi manuelt**: Denne indstilling giver agenten mulighed for at angive værdierne manuelt, før der ringes til en ekstern URL for at bogføre dataene.
   - **Tillad agenten at vælge fra et sæt foruddefinerede værdier**: Denne indstilling giver agenten mulighed for at

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

vælge forudkonfigurerede værdier, før der ringes til en ekstern URL for at sende dataene. Når du vælger denne alternativknap, vises der et tekstfelt på skærmen. Angiv de foruddefinerede værdier i tekstboksen.

g. Klik på den respektive alternativknap, og klik på **Tilføj** for at gemme parametrene.

h. Brug ikonerne **Rediger** og **Slet** til at redigere og slette parametrene.

Tilføj en ny regel

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg Grupper > begivenheder og regler.

Trin 3

Klik på **Tilføj ny regel** øverst til højre på skærmen.

Siden **Konfigurer regel** vises.

Trin 4

Angiv regelnavnet .

Trin 5

Vælg betingelsen på **rullelisten Udløs hvornår** . Reglerne udløses automatisk baseret på en bestemt forudkonfigureret betingelse. Listen indeholder følgende betingelser, der er tilladt i en regel:

- **Meddelelse ankommer**: Reglen udløses for en indgående meddelelse.
- **Indgående meddelelse indeholder:Regel udløses,** når en indgående meddelelse indeholder et konfigureret ord. Når denne betingelse vælges, vises en tekstboks. Indtast ordet (maks. 30 tegn) i det givne tekstfelt.
- **Udgående meddelelse indeholder:Regel udløses,** når en udgående meddelelse indeholder et konfigureret ord. Når denne betingelse vælges, vises en tekstboks. Indtast ordet (maks. 30 tegn) i det givne tekstfelt.
- **Chat er lukket:** Reglen udløses, når chatten lukkes. Vælg en indstilling for at udløse reglen Manuelt, Efter API eller Efter system. Du skal vælge Efter API, for at denne regel kan fungere på din lejer.
- **Chat oprettet:Regel udløses automatisk,** når der oprettes en chat. Der kan foretages en postanmodning (tredjeparts-URL), når der oprettes en chat. Du skal vælge Efter API, for at denne regel kan fungere på din lejer.
- **Chat genåbnet:Regel udløses,** når en chat genåbnes. Vælg en indstilling for at udløse reglen Manuelt eller Efter API eller Efter system. Du skal vælge Efter API, for at denne regel kan fungere på din lejer.
- **Meddelelse sendt:Regel udløses,** når en meddelelse sendes.

Trin 6

Vælg en af følgende metoder:

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

- Få
- Sætte
- Post
- Programrettelse
- Slet

Trin 7

Indtast URL'en for at foretage en anmodning i det givne felt, når hændelsen udløses.

Trin 8

Vælg typen af svarformat i feltet Forventet svarformat som JSON.

Du kan vælge at overføre dataene ved hjælp af enten Key Value Pair eller Custom Payload.

Hvis du vælger alternativknappen Nøgleværdipar, vises indstillingerne for nøgleværdipar på skærmen.

Trin 9

Markér afkrydsningsfeltet Brødtekst **i** formularkodningsanmodning for at overføre formularkodede parametre i anmodningens brødtekst. Ellers kan du konfigurere parametrene og sende dem i API anmodninger.

Trin 10

Følg disse trin for at tilføje parametre:

a. Klik på Tilføj parameter.

   Pop **op-vinduet Tilføj parameter** vises.

b. Vælg **Sidehoved/forespørgselsparameter/anmodningstekst** på **rullelisten Gå igennem** .

c. Indtast parameternavnet .

d. Vælg Værdi på rullelisten.

e. Klik på **Tilføj**.

Trin 11

Vælg alternativknappen Brugerdefineret nyttelast for at overføre dataene i JSON-format.

Parametrene skal indledes med @@ og lukke i krøllede {} klammeparenteser i datafeltet.

Trin 12

Klik på **Gem regel** for at gemme den konfigurerede regel.

Trin 13

Du kan konfigurere regler via JavaScript-kode. For at gøre dette skal du aktivere **til/fra JavaScript-regel** i øverste højre hjørne af **siden Konfigurer regel** .

Trin 14

Klik på **Gem regel**.

Rediger begivenheder og regler

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg Klientadministrationskonsol > grupper > Hændelser og regler.

Trin 3

Klik på ikonet Rediger i kolonnen Handlinger for en hændelse eller regel.

Siden **Konfigurer hændelse/Konfigurer regel** vises.

Trin 4

Foretag de nødvendige ændringer.

Trin 5

Klik på **Gem begivenhed/Gem regel**.

Slet begivenheder og regler

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Klientadministrationskonsol** > **Grupper**>**Hændelser og regler**.

Trin 3

Klik på ikonet Slet i kolonnen Handlinger for en hændelse eller regel.

Der vises en bekræftelsesmeddelelse på skærmen.

Skridt

Klik på **OK** for at slette den valgte hændelse eller regel.

2.1.2. Indstillinger

Brug **Indstillinger** til at administrere konfigurationer for hele lejeren for den digitale kanalstream. Du kan konfigurere følgende parametre:

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Feltnavn	Beskrivelse
Aktivér vedhæftede filer på Customer Care-konsollen	Brug denne til/fra-knap til at aktivere eller deaktivere vedhæftede filer på Agent Desktop. Desuden kan du konfigurere det tilladte antal vedhæftede filer, vedhæftede størrelser og filformater.
Aktivér chathistorik i agentsvar	Aktivér til/fra-knappen **Aktivér chathistorik i agentsvar på mailkanal** for at tillade agenter at sende chathistorik i deres svar (gælder ikke for Webex kontaktcenter)
Konto dvale	Brugere markeres som **inaktive** , hvis de ikke deltager i nogen digitale kanalkontakter i 30 dage i træk.

2.1.3. Brugere

Afsnittet **Brugere** viser en skrivebeskyttet visning af brugere, der er knyttet til en premium-agentlicens. Hvis nogen brugere, der er knyttet til en premium agentlicens, ikke er angivet her, skal du gensynkronisere brugere manuelt ved hjælp af Control Hub.

Note

Den synkroniserede liste over brugere omfatter ikke den bruger eller administrator, der aktuelt er logget på.

2.1.4. Aktiver

Dette afsnit dækker følgende:

- Kanalaktiver
- Konfigurer Livechat-widgets

2.1.4.1. Kanalaktiver

Kanalaktiver er forretningsindgangspunkter, hvor dine kunder kan kontakte forretningskontaktcenteret. Kanalaktiver, der er registreret hos Webex Contact Center fra programmet Webex Connect, vises her.

Hvis du ikke kan se dit aktiv, f.eks. SMS nummer, Facebook Messenger-side, Livechat-app, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp eller Business Email Account på siden Aktiver, skal du kontrollere registreringsstatus for aktivet i Webex Connect-applikationen og sikre, at der står *Registreret på <tidsstempel>*.

Note

- Når en administrator sletter aktiver på Webex Connect, vises disse aktiver ikke længere på Control Hub eller skærmen Webex Engage Assets.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

webex by cisco

Fortroligt materiale tilhørende Cisco

- Rediger ikke aktivoplysninger direkte på **siden Kanalaktiver** undtagen Livechat-widgetkonfigurationen.

Når du klikker på **ikonet Kanalaktiver** i menuen til venstre, kan du se en liste over aktuelle kanalaktiver, der er registreret hos Webex kontaktcenter. Hver fane viser kanalen og indeholder kanalaktiverne.

Kolonne	**Beskrivelse**
Kanal	Brugerens navn (<Fornavn> <Efternavn>) som konfigureret i Control Hub
Oplysninger om aktiver	Aktivets virksomhedsadresse, f.eks. SMS nummer, WhatsApp-nummer, Apple Messages for Business eller link til Facebook-side
Aktivnavn	Navnet på aktivet, som det er konfigureret i programmet Webex Connect
Id	Internt id, der er genereret for aktivet af Webex Contact Center
Tilføjet den	Tidsstempel, da aktivet blev registreret i Webex kontaktcenter
Prioritet	Standardprioritet, der gælder for kanalaktivet (gælder i øjeblikket ikke for Webex kontaktcenter)
Handling	Rediger

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

2.1.4.2. Konfigurer LiveChat-widgets

Livechat-kanalen gør det muligt for virksomheder at engagere og støtte deres besøgende og kunder. Kunder kan starte en samtale med kontaktcenteret ved hjælp af Livechat-widgetten.

Før du begynder

Livechat-kanalaktiverne skal oprettes i programmet Webex Connect.

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg Aktiver > kanalaktiver.

Trin 3

Klik på fanen Livechat.

Trin 4

Klik på ikonet Rediger i kolonnen Handling **for** et LiveChat-aktiv.

Trin 5

Konfigurer **fanen Generelle indstillinger** :

a. Vælg **Standardteam** på **rullelisten Standardteam** .
b. Sørg for, at til/fra-knappen **Vis chatsamtalehistorik til slutbrugeren ved logon** igen er deaktiveret. Denne til/fra-styring viser eller skjuler chatsamtalehistorik for kunder, når de besøger webstedet igen.
c. Slå Tillad, at kunde anmoder om chatafskrift fra Livechat-widgetten **til eller fra** for at aktivere eller deaktivere kunder i at anmode om en chatafskrift fra Livechat-widgetten.
    - Du kan konfigurere agentnavnet eller **det generiske alias** i chatafskriften som agentidentifikator for at beskytte agentens personlige oplysninger.
d. **Aktivér til/fra-knappen Ryd tråde i slutbrugerens widget** for at rydde chats, når kunden klikker på Afslut chat eller navigerer til et andet websted eller lukker browseren.
e. Du kan konfigurere enten et agentnavn eller et generisk alias i chatafskriften som agentidentifikator for at beskytte agenters personlige oplysninger.
f. Sørg for, at **til/fra-knappen Luk chats på serveren ved afbrydelse** af chat er deaktiveret. Denne til/fra-knap instruerer applikationen om automatisk at lukke chats på serveren, når kunder afbryder chats. Denne funktion gælder endnu ikke for Webex kontaktcenterlejere.
g. Aktivér til/fra-knappen **Meddelelseslyde** for at afspille en klokkelyd, når slutbrugeren modtager en ny meddelelse.
h. Aktivér undertrykke arbejdstider og kontrol **af** agenter for at gøre Livechat-widgetten tilgængelig 24 x 7, uanset om teamet er uden for den planlagte arbejdstid, eller ingen agenter er tilgængelige.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

i. Klik på **Gem ændringer**.

Trin 6

Konfigurer **fanen Websteder** :

a. Klik på **Tilføj websted**.

   Siden **Indstillinger for** websted vises.

b. **Konfigurer følgende felter på fanen Generelt** .

Feltnavn	**Beskrivelse**
Sprog for chatwidget	Vælg et sprog på **rullelisten Chatwidgetsprog** . Standardsproget er engelsk. Alle meddelelser, handlingsknaptekst, fejlmeddelelser og chatafskrifter vises på det konfigurerede sprog på widgetten.
Visningsnavn	Indtast det navn, der vises i widgetens overskrift.
Byline Text	Angiv den supporttekst, der vises under overskriften.
Knaptekst	Angiv navnet på handlingsknappen (CTA). Det maksimale antal tegn, der er tilladt i knaptekstfeltet, er 30.
Hilsen Besked	Angiv den tilpassede hilsen, som kunderne får vist på widgetten slutkunde. Den maksimale tegngrænse for dette felt er 500.
Bannermeddelelse om PCI-overholdelse	Angiv den meddelelse, som en kunde får vist, når meddelelsen ikke er PCI-kompatibel.
Domæne	Indtast det domænenavn eller underdomænenavn, hvor widgetten skal vises.

c. I afsnittet Angiv ventetid skal du angive en omtrentlig ventetid, som kunderne ser, når de kontakter på widgetten.

   Tænd for til/fra-knappen Vis omtrentlig ventetid, og klik på en af følgende alternativknapper:

   - Svarer typisk inden for et par minutter.
   - Svarer typisk inden for et par timer.
   - Svarer typisk på en dag.

d. **I sektionen Angiv chatmeddelelse** skal du aktivere til/fra-knappen **Tillad logføring af chatmeddelelser** for at konfigurere tilpassede meddelelser på widgetten.

   Opret meddelelsen ved hjælp af $(agent) og $(team) som variabler i tekstfeltet. Denne meddelelse vises, når en agent sender den første udgående meddelelse fra chatkonsollen. Dette felt accepterer alle Unicode-tegn. Den maksimale tegngrænse for chatmeddelelsesfeltet er 100 tegn.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

e. Angiv følgende oplysninger i **afsnittet E-mail-udskrift** .

Feltnavn	**Beskrivelse**
Emne	Du kan konfigurere emnet for Livechat-afskriften ved hjælp af parametrene $(transdate) og $(brandname). Emnet gengives på det konfigurerede sprog, der er nævnt i feltet Emne under afsnittet E-mail-udskrift. Den maksimale tegngrænse for dette felt er 100.
Sidefod	Du kan konfigurere sidefoden på det sprog, du vil gengive i e-mail-afskriften, ved at indtaste den krævede sidefodstekst i feltet Sidefod under E-mail-afskriften. Den maksimale tegngrænse for dette felt er 1000.

f. Klik på **Gem ændringer**.

Dette aktiverer fanerne **Udseende** og **Widgetsynlighed** .

g. **Konfigurer følgende felter under fanen Udseende** .

Feltnavn	**Beskrivelse**
Widgetfarve	Indtast widgetens **farvekode** . Du kan vælge en farve eller angive en hex-kode.
Widget-knaptype	Vælg et design af chatwidgetknapper, der vises på dit websted.
Logo	Upload en grafikfil med dit logo.
Meddelelseskomponist	Konfigurer følgende indstillinger på Livechat-meddelelseskomponisten: **Vis komponist, når der sendes** hurtige svar: Du kan aktivere denne til/fra-knap for at give agenter tilladelse til at oprette en ny meddelelse i komponisten, hvis de foreslåede hurtige svar ikke stemmer overens med kundens hensigt. **Vis komponist, når der sendes** karruseller: Du kan aktivere denne til/fra-knap for at give brugerne mulighed for at skrive en ny meddelelse i komponisten, når der sendes en karrusel. **Tillad emojis**: Du kan aktivere denne til/fra-knap for at give kunderne mulighed for at bruge emojis under samtalerne på widgetten. En standard emoji-liste findes på widgeten. Kunderne kan bruge enhver af de emojis, der er tilgængelige på standardlisten, til at kommunikere med agenterne. **Tillad vedhæftede filer**: Du kan aktivere denne til/fra-knap for at give kunderne mulighed for at sende vedhæftede filer under samtalerne på widgetten. **Note** Hvis du vælger **PCI-overholdelse** for at slippe vedhæftede filer, tilsidesætter systemet konfigurationen Tillad **vedhæftede filer** .

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

h. Klik på **Gem ændringer**.

i. **Under fanen Widgetsynlighed** skal du definere widgettens synlighed på webstedet.

- **Klik på alternativknappen Vis uden begrænsninger** for at få vist widgetten hele tiden, uanset hvilke begrænsninger der er angivet for widgettens synlighed.
- **Klik på alternativknappen Vis med et OOO-banner** for at få vist widgetten med en meddelelse om ikke til stede-banner (OOO). Du kan konfigurere OOO-meddelelsen i tekstboksen Meddelelseskomponist.
  Den maksimale længde på et banner er 75 tegn.
  Bannere accepterer ikke < og > parametre.
- **Klik på alternativknappen Skjul helt** for at skjule widgetten helt.
- Tænd for **webstedet Tving til at slå** fra/fra for at tvinge Livechat-widgetten fra. Konfigurer følgende indstillinger:
  - I tekstfeltet Bannermeddelelse **om** utilgængelighed skal du skrive en meddelelse om, at widgetten ikke er tilgængelig. Systemet viser denne meddelelse til de kunder, der forsøger at få adgang til widgetten.
  - **Slå widgetten Skjul til for nye kunder, eller slå browserknappen** til/fra, når eksisterende kunder opdaterer, for at skjule widgetten for de nye kunder uden at vise bannermeddelelsen. Eksisterende kunder kan se bannermeddelelsen, når de opdaterer deres browser.

j. Klik på **Gem ændringer**.

Når du gemmer denne ændring, kan de eksisterende kunder fortsætte med at chatte. Hvis kunden afslutter samtalen og klikker på listen med tråde eller forsøger at få vist eller opdatere websiden, skjuler systemet widgetten.

Enhver handling på knappen Gennemtving **slukning** vises for kunden uden at opdatere browseren. Eventuelle ændringer, du foretager i widgetindstillingerne, afspejles først, når kunderne har opdateret websiden.

k. **På fanen Udelukkede kunder** kan du forbyde kunder at kontakte agenter på Livechat-widgetten. Du kan konfigurere deres IP-adresser på den udelukkede kundes liste.

Sådan tilføjer du blokerede kunde IP adresser:

a. Klik på **Tilføj IP** på den udelukkede kundes skærm.
b. Indtast **IP Startområde,IP End Rage** og **Årsag til udelukkelse af en kunde** i de respektive tekstfelter.
c. Klik på **Send**.

Der vises en succesmeddelelse på skærmen, og systemet viser de IP detaljer på den udelukkede kundes skærm.

l. Sådan redigerer du en udelukket kundes IP adresse:

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

a. **Klik på ikonet Rediger** i **kolonnen Handlinger** for en bestemt kunde.

b. Rediger de påkrævede felter.

c. Klik på **Gem ændringer**.

Hvis du vil slette en udelukket kunde IP-adresse, skal du klikke på **ikonet Slet** i **kolonnen Handlinger** for en bestemt kunde.

m. Konfigurer fanen Installation :

Samtykke til LiveChat-cookies

a. **Aktivér Til/fra-knappen** Tag samtykke fra kunden for at indhente manuelt samtykke fra kunder på Livechat-widgetten**.**

b. Klik på **Kopier** for at kopiere widgetscriptet.

c. Indsæt scriptet over </body>-tagget i HTML DOM.

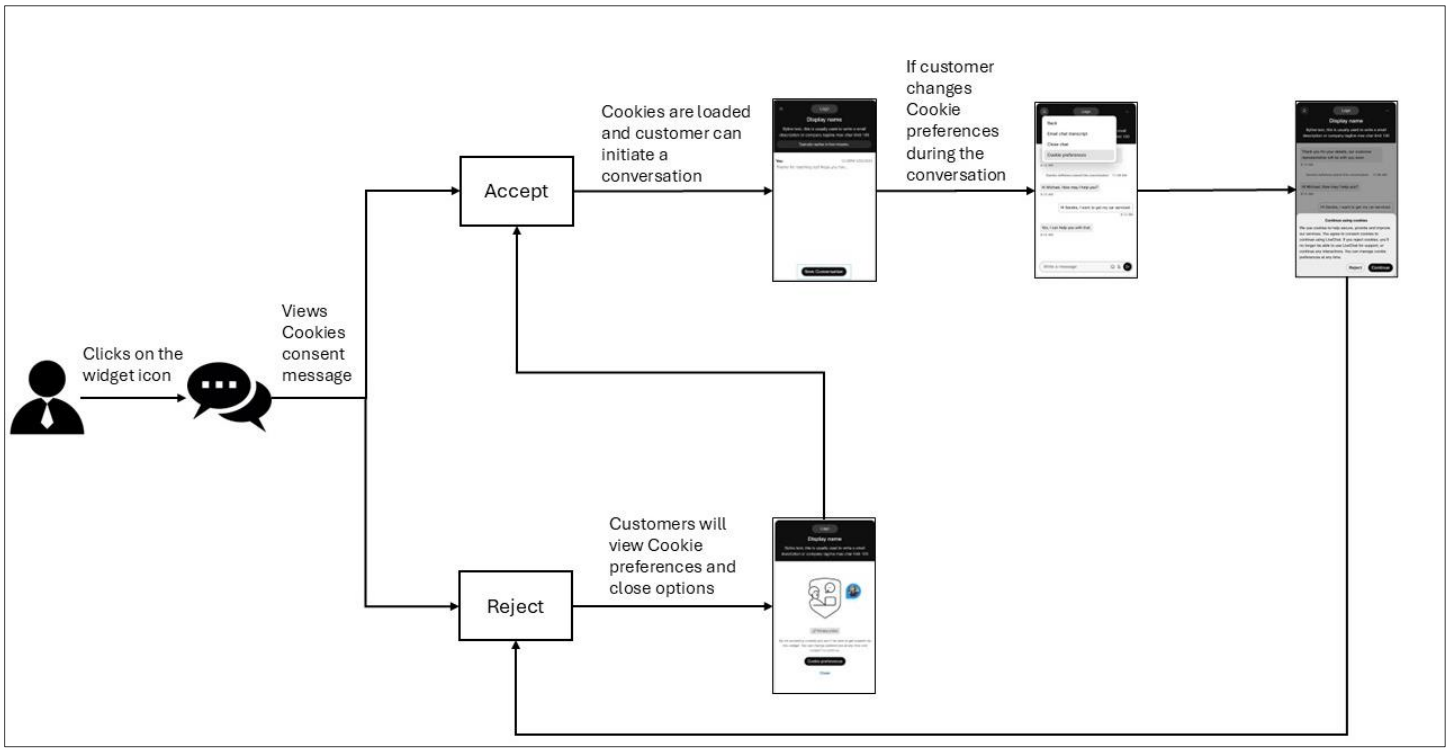
Bemærk:

- Vi fraråder på det kraftigste at ændre installationsscriptet for vores Livechat-widget i klientens kode, med undtagelse af meddelelsen om samtykke og knapetiketterne. Det er vigtigt at integrere scriptet nøjagtigt som angivet og placere det under body-tagget for at sikre optimal funktionalitet og for at undgå potentielle konflikter med det overordnede websted.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Kundeoplevelse på Livechat-widgetten

Hvis indstillingen Tag samtykke fra kunden er aktiveret for et aktiv, navigerer kunderne gennem følgende kampagneforløb:



Bemærk: Slutkunder vil se et banner med svag netværksforbindelse på Livechat-widgetten, når forbindelsen afbrydes.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

2.1.5. Skabeloner

Du kan forudindstille svar, som agenter kan bruge, når de svarer på kundeforespørgsler. Du kan konfigurere svarene i skabeloner og gruppere dem i en skabelongruppe for at organisere indholdet og gøre skabelonerne nemmere at finde.

2.1.5.1. Tilføj en skabelongruppe

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Aktiver**>**skabeloner**.

Trin 3

Klik på ikonet + ved siden af **tabeloverskriften Skabelongrupper** .

Trin 4

Angiv navnet på skabelongruppen i feltet Gruppenavn . Du kan maksimalt indtaste 35 tegn.

Trin 5

Klik på **Tilføj**.

2.1.5.2. Slet en skabelongruppe

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Aktiver**>**skabeloner**.

Trin 3

Klik på sletteikonet ud for skabelongruppenavnet.

Trin 4

Klik på **OK** for at slette skabelongruppen og alle gemte skabeloner i gruppen.

2.1.5.3. Upload skabeloner

Brug funktionen Overfør skabeloner til at foretage masseoverførsel af skabeloner. Masseoverførsel reducerer den tid, det tager at oprette skabeloner til individuelle widgets.

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Vælg **Aktiver**>**skabeloner**.

Trin 3

Klik på **Overfør skabelon**.

Trin 4

Klik på linket Download eksempelfil her for at downloade eksempelfilen .csv.

Trin 5

Omdøb eksempelfilen med et entydigt navn.

Trin 6

Åbn eksempelfilen, og angiv følgende detaljer i de tilsvarende celler:

Note

Alle felter i eksempelfilen er obligatoriske.

Undgå at redigere eller ændre kolonneoverskriftsnavnene. Sørg for, at teamnavnene er kommasepareret i kolonnen TeamNames.

- **Kanal**: Indtast navnet på kanalen, f.eks. . Alle, Facebook, SMS, E-mail, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) eller WhatsApp.
- **Skabelongruppe**: Angiv navnet på skabelongruppen.
- **TemplateName**: Indtast navnet på skabelonen.
- **Tekst**: Skriv skabelonteksten i henhold til den konfigurerede tegngrænse for hver kanalskabelon.

Skabelontype	**Maksimalt antal tegn**
Alle	320
Sms	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
E-mail	Ingen begrænsning
WhatsApp	4096
Apple Messages for Business	10000

Note

- Filstørrelsen må ikke overstige 5 MB med et maksimalt antal på 1000 skabeloner pr. ark.
- Kolonnen **Tekst** understøtter alle Unicode-tegn.
- Brug pipe-symbolet (|) som afgrænser til at indtaste flerlinjetekst i **kolonnen Tekst** .
- Selvom en enkelt post i uploadskabelonfilen slutter med en afgrænser (|), skal alle posterne i filen slutte med den samme afgrænser.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

- **Låst**: Angiv **Ja** for at låse skabelonen eller **Nej** for at holde den ulåst.
- **TeamNames**: Angiv teamnavnene som kommaseparerede værdier. Mere end ét teamnavn betyder, at skabelonerne deles på tværs af de konfigurerede teams.

Trin 7

Slet hjælpenoterne i .csv filen, før du overfører den.

Trin 8

Gem filen.

Trin 9

Klik på **Overfør fil**. Upload kun filen i .csv format.

Trin 10

Klik på **Spor overførselsstatus** for at se status for de filer, du har overført.

a. Vælg et datointerval i feltet **Vis aktivitet mellem** , og klik på Anvend.
b. Klik på **Søg** for at se alle de filer, du har uploadet i den valgte periode.
c. Du kan også angive et filnavn i feltet Søg **for** at filtrere tabelresultaterne.
d. Kolonnen **Status** viser status for den uploadede fil som **Fuldført**, **Fuldført med fejl** eller **Mislykket**.

Trin 11

Hvis statussen er Fuldført med fejl eller Mislykket:

a. Klik på **Download rapport** i **kolonnen Handling** .
b. Ret fejlene i filen baseret på rapportens resultater.
c. Gå tilbage til trin 9 for at overføre filen igen.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

2.1.5.4. Tilføj en skabelon

Du kan vælge at oprette en fælles skabelon for alle kanaler eller oprette kanalspecifikke skabeloner. Du kan oprette skabeloner for følgende kanaler:

- Sms
- Facebook Messenger
- E-mail
- Livechat
- WhatsApp
- Apple Messages for Business (AMB)

1.1.1.1.2 Opret en fælles skabelon

Du kan oprette en fælles skabelon for alle kanaler.

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Aktiver** > **skabeloner**.

Trin 3

Klik på **Tilføj skabelon**.

Trin 4

Klik på **Alle** for at oprette en universel skabelon til alle kanaler.

Trin 5 Indtast **navnet på skabelonen i feltet** Skabelonnavn.

Trin 6 (Valgfrit) Indtast afsender-id'et i feltet Afsender-id.

Note

Standardafsender-id'et (en kort kode, der tildeles teamet, hvis SMS er aktiveret som en kanal) indlæses automatisk, når du opretter en skabelon. Denne funktion giver dig mulighed for at oprette og spore skabelonerne.

Trin 7 Indtast teksten i feltet Skabelontekst **.**

Seddel

- Tekstfeltet Skabelon understøtter maksimalt 320 tegn.
- **Brugerdefinerede felter**: Angiv brugerdefinerede eller redigerbare felter i skabelonkroppen ved brug af <>vinkelparenteser. Brugerdefinerede felter er redigerbare felter, selv i låste skabeloner.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

- **Systemparametre**: Klik på @ **@** ikonet eller type **@@** i **feltet Skabelontekst** for at få vist listen over systemparametre. Du kan vælge en af disse parametre og oprette skabelonteksten. Når du bruger disse parametre i skabelonteksten, erstattes de tilsvarende værdier dynamisk, når en agent vælger disse skabeloner i en samtale.

  Note

  I mangel af relevante værdier for de konfigurerede parametre gengiver programmet parametrene i vinkelklammeparenteser og fremhæver dem med gult.

Trin 8

Marker afkrydsningsfeltet **Lås skabelon** for at låse tekstskabeloner. Agenter kan kun redigere brugerdefinerede eller dynamiske felter, når du låser en skabelon.

Trin 9

I feltet **Team ekskluderet** skal du vælge teams, du ikke vil dele skabelonen med.

Trin 10

Klik på **Gem ændringer** for at gemme skabelonen.

1.1.1.1.3 Opret en SMS skabelon

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Aktiver**>**skabeloner**.

Trin 3

Klik på **Tilføj skabelon**.

Trin 4

Klik på **SMS** for at oprette en SMS skabelon.

Trin 5 Indtast **navnet på skabelonen i feltet** Skabelonnavn.

Trin 6 (Valgfrit) Indtast afsender-id'et i feltet Afsender-id.

Note

Standardafsender-id'et (en kort kode, der tildeles teamet, hvis SMS er aktiveret som en kanal) indlæses automatisk, når du opretter en skabelon. Denne funktion giver dig mulighed for at oprette og spore skabelonerne.

Trin 7 Indtast **teksten i feltet Skabelontekst** .

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Note

- Tekstfeltet Skabelon understøtter maksimalt 800 tegn.
- **Brugerdefinerede felter**: Angiv brugerdefinerede eller redigerbare felter i skabelonkroppen ved brug af <>vinkelparenteser. Brugerdefinerede felter er redigerbare felter, selv i låste skabeloner.
- **Systemparametre**: Klik på **@@** ikonet eller type **@@** i **feltet Skabelontekst** for at se listen over systemparametre. Du kan vælge en af disse parametre og oprette skabelonteksten. Når du bruger disse parametre i skabelonteksten, erstattes de tilsvarende værdier dynamisk, når en agent vælger disse skabeloner i en samtale.

  Note

  I mangel af relevante værdier for de konfigurerede parametre gengiver programmet parametrene i vinkelklammeparenteser og fremhæver dem med gult.

Trin 8

Marker afkrydsningsfeltet **Lås skabelon** for at låse tekstskabeloner. Agenter kan kun redigere brugerdefinerede eller dynamiske felter, når du låser en skabelon.

Trin 9

I feltet **Team ekskluderet** skal du vælge teams, du ikke vil dele skabelonen med.

Trin 10

Klik på **Gem ændringer** for at gemme skabelonen.

1.1.1.1.4 Opret en mailskabelon

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Aktiver**>**skabeloner**.

Trin 3

Klik på **Tilføj skabelon**.

Trin 4

Klik på **Mail** for at oprette en mailskabelon.

Trin 5

Angiv navnet på skabelonen i feltet Skabelonnavn.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Trin 6

Indtast teksten i feltet Skabelontekst .

- Du kan tilføje emojis til den tilpassede tekst. Du kan anvende RTF-formateringstypografierne på teksten som beskrevet i tabellen.

Ikon	**Beskrivelse**
Fed	Gør teksten fed.
Kursiv	Sætter teksten i kursiv.
Understregning	Understreger teksten.
Gennemstreget	Streger teksten.
Skriftfarve	Ændrer skriftfarven.
Bestilt liste	Opretter en sorteret liste.
Usorteret liste	Opretter en usorteret liste.
Link	Indsætter et link til den markerede tekst.
Afsnit (overskrifter)	Anvender forudindstillede overskrifts- eller afsnitstypografier på teksten.
Tabel	Indsætter en tabel.

Note

- **Brugerdefinerede felter**: Angiv brugerdefinerede eller redigerbare felter i skabelonkroppen ved brug af <>vinkelparenteser. Brugerdefinerede felter er redigerbare felter, selv i låste skabeloner.
- **Systemparametre**: Klik på **@@** ikonet eller type **@@** i **feltet Skabelontekst** for at se listen over systemparametre. Du kan vælge en af disse parametre og oprette skabelonteksten. Når du bruger disse parametre i skabelonteksten, erstattes de tilsvarende værdier dynamisk, når en agent vælger disse skabeloner i en samtale.

  Note

  I mangel af relevante værdier for de konfigurerede parametre gengiver programmet parametrene i vinkelklammeparenteser og fremhæver dem med gult.

Trin 7

Marker afkrydsningsfeltet **Lås skabelon** for at låse tekstskabeloner. Agenter kan kun redigere brugerdefinerede eller dynamiske felter, når du låser en skabelon.

Trin 8

I feltet **Team ekskluderet** skal du vælge teams, du ikke vil dele skabelonen med.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Trin 9

Klik på **Gem ændringer** for at gemme skabelonen.

1.1.1.1.5 Opret en LiveChat-skabelon

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Aktiver**>**skabeloner**.

Trin 3

Klik på **Tilføj skabelon**.

Trin 4

Klik på **Livechat** for at oprette en Livechat-skabelon.

Trin 5 Indtast **navnet på skabelonen i feltet** Skabelonnavn.

Trin 6 Indtast **teksten i feltet Skabelontekst** .

Note

- Tekstfeltet Skabelon understøtter maksimalt 2000 tegn.
- **Brugerdefinerede felter**: Angiv brugerdefinerede eller redigerbare felter i skabelonkroppen ved brug af <>vinkelparenteser. Brugerdefinerede felter er redigerbare felter, selv i låste skabeloner.
- **Systemparametre**: Klik på **@@** ikonet eller type **@@** i **feltet Skabelontekst** for at se listen over systemparametre. Du kan vælge en af disse parametre og oprette skabelonteksten. Når du bruger disse parametre i skabelonteksten, erstattes de tilsvarende værdier dynamisk, når en agent vælger disse skabeloner i en samtale.

  Note

  I mangel af relevante værdier for de konfigurerede parametre gengiver programmet parametrene i vinkelklammeparenteser og fremhæver dem med gult.

Trin 7

Marker afkrydsningsfeltet **Lås skabelon** for at låse tekstskabeloner. Agenter kan kun redigere brugerdefinerede eller dynamiske felter, når du låser en skabelon.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Trin 8

I feltet **Team ekskluderet** skal du vælge teams, du ikke vil dele skabelonen med.

Trin 9

Klik på **Gem ændringer** for at gemme skabelonen.

1.1.1.1.6 Opret en Facebook Messenger-skabelon

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Aktiver**>**skabeloner**.

Trin 3

Klik på **Tilføj skabelon**.

Trin 4

Klik på **Facebook** for at oprette en Facebook-skabelon.

Trin 5

Angiv navnet på skabelonen i feltet Skabelonnavn.

Trin 6 Vælg **tekst** som en skabelontype for at konfigurere en tekstskabelon.

Note

- Tekstfeltet Skabelon understøtter maksimalt 2000 tegn.
- **Brugerdefinerede felter**: Angiv brugerdefinerede eller redigerbare felter i skabelonkroppen ved brug af <>vinkelparenteser. Brugerdefinerede felter er redigerbare felter, selv i låste skabeloner.
- **Systemparametre**: Klik på **@@** ikonet eller type **@@** i **feltet Skabelontekst** for at se listen over systemparametre. Du kan vælge en af disse parametre og oprette skabelonteksten. Når du bruger disse parametre i skabelonteksten, erstattes de tilsvarende værdier dynamisk, når en agent vælger disse skabeloner i en samtale.

  Note

  I mangel af relevante værdier for de konfigurerede parametre gengiver programmet parametrene i vinkelklammeparenteser og fremhæver dem med gult.

Trin 7

Vælg **Handlingsskabeloner** som skabelontype for at oprette knapskabeloner.

Note

Du kan bruge denne indstilling, når kunden forventer et hurtigt svar. Systemet sender beskeden med billeder og knapper, så kunden kan svare med et klik på en knap.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Sådan konfigureres handlingsskabeloner:

- Vælg afkrydsningsfeltet Knap.
- Klik på **Overfør billede** for at gennemse og vedhæfte et billede.
- Indtast knapnavnet i feltet Navn.
- Vælg en **knaptype** på rullelisten med knaptyper.
- **Angiv URL-adressen til Ring tilbage i feltet URL-adresse** til opkald.
- Indtast teksten i feltet Skabelontekst.

Note

Handlingsskabelonerne understøtter maksimalt 320 tegn.

Trin 8

Vælg **Multimedieskabeloner** som skabelontype for at oprette forskellige multimedieskabeloner.

Note

Du kan oprette følgende multimedieskabeloner:

- Billede
- Lyd
- Video
- Fil

Sådan konfigureres multimedieskabeloner:

- Vælg en medietype på rullelisten Medietype.
- Angiv URL-adressen i Angiv medie-URL-adresse.

Trin 9

Marker afkrydsningsfeltet **Lås skabelon** for at låse tekstskabeloner. Agenter kan kun redigere brugerdefinerede eller dynamiske felter, når du låser en skabelon.

Trin 10

I feltet **Team ekskluderet** skal du vælge teams, du ikke vil dele skabelonen med.

Trin 11

Klik på **Gem ændringer** for at gemme skabelonen.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

1.1.1.1.7 Opret en WhatsApp-skabelon

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg **Aktiver**>**skabeloner**.

Trin 3

Klik på **Tilføj skabelon**.

Trin 4

Klik på **WhatsApp** for at oprette en WhatsApp-skabelon.

Trin 5 Indtast **navnet på skabelonen i feltet** Skabelonnavn.

Trin 6 Indtast **teksten i feltet Skabelontekst** .

Note

- Tekstfeltet Skabelon understøtter maksimalt 4096 tegn.
- **Brugerdefinerede felter**: Angiv brugerdefinerede eller redigerbare felter i skabelonkroppen ved brug af <>vinkelparenteser. Brugerdefinerede felter er redigerbare felter, selv i låste skabeloner.
- **Systemparametre**: Klik på **@@** ikonet eller type **@@** i **feltet Skabelontekst** for at se listen over systemparametre. Du kan vælge en af disse parametre og oprette skabelonteksten. Når du bruger disse parametre i skabelonteksten, erstattes de tilsvarende værdier dynamisk, når en agent vælger disse skabeloner i en samtale.

  Note

  I mangel af relevante værdier for de konfigurerede parametre gengiver programmet parametrene i vinkelklammeparenteser og fremhæver dem med gult.

Trin 7

Marker afkrydsningsfeltet **Lås skabelon** for at låse tekstskabeloner. Agenter kan kun redigere brugerdefinerede eller dynamiske felter, når du låser en skabelon.

Trin 8

I feltet **Team ekskluderet** skal du vælge teams, du ikke vil dele skabelonen med.

Trin 9

Klik på **Gem ændringer** for at gemme skabelonen.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

1.1.1.1.8 Opret en Apple Messages for Business-skabelon (AMB)

Procedure

trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen i Management Portal for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Vælg Aktiver>skabeloner.

Trin 3

Klik på **Tilføj skabelon**.

Trin 4

Klik på **Apple Message for Business** for at oprette AMB-skabelonen.

Trin 5

Angiv **skabelonnavn**.

Trin 6

Vælg en skabelontype på rullelisten Skabelontype.

Note

Du kan oprette **skabelontyperne Tekst,Tekst med vedhæftet fil,Tidsvælger,Listevælger,RTF-link,Hurtigt svar** og **Formularskabelon** til AMB-kanalen.

Trin 7

Vælg **Tekst** som skabelontype for at konfigurere en tekstskabelon.

Trin 8

Indtast teksten i feltet Skabelontekst .

Seddel

Tekstfeltet Skabelon understøtter maksimalt 10000 tegn.

Brugerdefinerede felter: Angiv brugerdefinerede eller redigerbare felter i skabelonkroppen ved brug af <>vinkelparenteser. Brugerdefinerede felter er redigerbare felter, selv i låste skabeloner.

Systemparametre: Klik på **@@** ikonet eller type **@@** i **feltet Skabelontekst** for at se listen over systemparametre. Du kan vælge en af disse parametre og oprette skabelonteksten. Når du bruger disse parametre i skabelonteksten, erstattes de tilsvarende værdier dynamisk, når en agent vælger disse skabeloner i en samtale.

Bemærk

Hvis der ikke findes relevante værdier for de konfigurerede parametre, gengiver programmet parametrene med vinkelklammeparenteser og fremhæver dem med gult.

Trin 9

Vælg **Tekst med vedhæftede filer** som skabelontype for at konfigurere og understøtte tekst med vedhæftede

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

skabeloner.

Trin 10

I afsnittet Upload vedhæftet fil skal du klikke på **Vælg fil** eller **Slip filer her** for at uploade en vedhæftet fil.

Note

Feltet Upload vedhæftet fil understøtter en maksimumgrænse på ≤ 5 MB.

Trin 11

Markér afkrydsningsfeltet **Lås skabelon** for at låse tekst- og tekst- med bilagsskabelontyper. Agenter kan kun redigere brugerdefinerede eller dynamiske felter, når du låser en skabelon.

Trin 12

Vælg skabelontypen **Tidsvælger** for at konfigurere tidsintervaller for kunderne.

- Konfigurer **forhåndsvisning af** modtagne meddelelser.
  - Vælg boblestørrelsen **Forhåndsvisning** af meddelelse ved alternativknapperne Format .
  - **Angiv titlen i feltet Titel** .
  - (Valgfrit) Indtast underteksten i **feltet Undertekst** .
  - Klik på **Vælg fil** eller **slip filer her** for at uploade en vedhæftet fil.
- (Valgfrit) Konfigurer hændelsesdetaljer.
- Aktivér til/fra-knappen **Forhåndsudfyld hændelsesdetaljer** for at forhåndsudfylde hændelsesdetaljer.
  - **Angiv titlen i feltet Begivenhedstitel** .
  - (Valgfrit) **Angiv placeringsoplysningerne i feltet Placeringsdetaljer** .
  - (Valgfrit) Indtast koordinaterne i felterne **Vis på kort** .
  - I felterne **Tidsintervaller** skal du vælge dato, klokkeslæt og varighed fra de respektive felter.
  - Klik på **ikonet Tilføj** for at tilføje tidsintervaller yderligere.
- Konfigurer **forhåndsvisning** af svarmeddelelse.
  - Vælg boblestørrelsen **Forhåndsvisning** af meddelelse ved alternativknapperne Format .
  - **Angiv titlen i feltet Titel** .
  - (Valgfrit) Indtast underteksten i **feltet Undertekst** .
  - Klik på **Vælg fil** eller **slip filer her** for at uploade en vedhæftet fil.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Trin 13

Vælg skabelontypen Tidsvælger for at konfigurere en liste over elementer og oplysninger om dem.

- Konfigurer **forhåndsvisning af** modtagne meddelelser.
  - Vælg boblestørrelsen **Forhåndsvisning** af meddelelse ved alternativknapperne Format .
  - **Angiv titlen i feltet Titel** .
  - (Valgfrit) Indtast underteksten i **feltet Undertekst** .
  - Klik på **Vælg fil** eller **slip filer her** for at uploade en vedhæftet fil.
- Konfigurer **listedetaljer**.
  - Angiv titlen i **feltet Sektionstitel** .
  - Hvis du vil konfigurere flere sektioner, skal du markere afkrydsningsfeltet **Tillad flere valg for afsnit** .
  - Klik på **Slip filer her for at uploade**, for at uploade billedfiler.
  - Angiv titlen i **feltet Elementtitel** .
  - (Valgfrit) Indtast undertitlen i **feltet Elementundertitel** .
  - Klik på **ikonet Tilføj** ved siden af feltet Elementnavn for at tilføje flere elementer.
  - Klik på **Tilføj sektion** for at gemme listen.
- Konfigurer **forhåndsvisning** af svarmeddelelse.
  - Vælg boblestørrelsen **Forhåndsvisning** af meddelelse ved alternativknapperne Format .
  - **Angiv titlen i feltet Titel** .
  - (Valgfrit) Indtast underteksten i **feltet Undertekst** .
  - Klik på **Vælg fil** eller **slip filer her** for at uploade en vedhæftet fil.

Trin 14

Vælg skabelontypen **Rich Link** for at konfigurere og sende udvidede links til forbrugerenheden.

- Konfigurer **forhåndsvisning af** modtagne meddelelser.
  - **Angiv titlen i feltet Titel** .
  - **Angiv URL-adressen til det udvidede link i feltet URL-adresse** .
  - Vælg en medietype på rullelisten.

    Note

    - Mediefeltet understøtter billed- eller videofiler.
    - Når du vælger Video som medietype, skal du uploade miniaturebilledet for lettere identifikation og synlighed. Videofilen skal være i MP4-format.
  - Klik på **Vælg fil** eller **slip filer her** for at uploade en vedhæftet fil.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Trin 15

Vælg skabelontypen **Hurtigt svar** for at konfigurere spørgsmål og indstillinger.

- **Indtast spørgsmålet i feltet Titel** .
- **Angiv indstillingerne i feltet Tilføj indstillinger** .

Bemærk

I feltet Tilføj indstillinger kan du konfigurere mindst to og maksimalt fem indstillinger.

Trin 16

Vælg **Formularskabelontype** for at konfigurere omfattende, flersidede interaktive flows for brugere på iOS- og iPadOS-enheder ved hjælp af en enkelt JSON-data.

- **Angiv formularbeskrivelsen i feltet Beskrivelse** for at give yderligere oplysninger til agenterne ved hjælp af en formularskabelon.
- Klik på **Indlæs eksempel i editor** for at indlæse et JSON-eksempel og tilpasse det, eller du kan angive en gyldig JSON.
- Klik på **Forskøn** ved siden af Indlæs eksempel i editor for at formatere og gøre JSON læsbar.

Trin 17

I feltet **Team ekskluderet** skal du vælge teams, du ikke vil dele skabelonen med.

Trin 18

Klik på **Gem ændringer** for at gemme skabelonen.

2.2. Kundeservicekonsol

2.2.1. Dashboard

Brug dashboardet til at få vist listen over chats, der afventer en agents svar. Dashboardet hjælper med at identificere eventuelle ventende kunder i køen.

Dashboardet indeholder følgende faner:

- Samtaler
- Arbejdsstyrke

2.2.1.1. Samtaler

Du kan se antallet af åbne konversationer under fanen **Konversationer** . Antallet af åbne samtaler er det samlede antal chats i statussen **Kø**, **Aktiv** og **På hold** for et bestemt team. Du kan se hver status på sit eget kort for at se det specifikke chatantal for den pågældende status. Du kan klikke på hvert af disse kort for at se detaljerne i chats under den valgte status.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Note

Webex kontaktcenter understøtter ikke statussen Parkeret.

De aktive statuskortgrupper chatter med dem, der venter på agentsvar, og dem, der venter på kundesvar.

Baseret på valget af statuskort kan du få vist chatoplysninger, f.eks. chat-id, kunde-id, prioritet, agent-id, gennemsnitlig svartid, håndteringstid og senest opdateret.

Se konversationsafskrift

Som standard kan brugerne af den digitale kanal se de seneste seks måneders livedata i brugergrænsefladen og via API. Hvis du vil se data ud over seks måneder, skal du kontakte supportteamet. Supportteamet kan levere op til 24 måneders data offline.

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Klik på knappen Skift til kundeservice øverst til højre på dashboardet.

Trin 3

Klik på ikonet Chatlog i kolonnen Handling for en chat.

Dialogboksen Chatlog vises på skærmen.

Søg efter chats baseret på specifikke filtre

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Klik på knappen Skift til kundeservice øverst til højre på dashboardet.

Trin 3

Klik på knappen Tilføj filter på dashboardskærmen.

Trin 4

Opret betingelser på **skærmen Filtrer chats** .

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Trin 5

Klik på **Vis resultater** for at se chats, der opfylder filterbetingelserne.

Tabellen med søgeresultater viser alle de resultater, der svarer til filterbetingelserne.

Søg og vis udskrifter

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Klik på knappen Skift til kundeservice øverst til højre på dashboardet.

Trin 3

Du kan søge efter og få vist konversationsafskrifter på siden Søg baseret på følgende feltværdier.

Felt	**Beskrivelse**
Navn	Kundens fulde navn som modtaget fra kanalen og konfigurationerne i noden Opret samtale i flowet. Gælder for Facebook Messenger og Livechat-kanal. For mail: Indstil som standard til den primære kundes mailadresse (fra-adresse). For SMS: Indstil som standard til kundens mobilnummer. **Note** Delvise søgninger understøttes ikke. Der skelnes ikke mellem store og små bogstaver i søgningen.
Mobilnummer	SMS kundens mobilnummer. Nyttigt at søge efter SMS konversationer.
E-mail-id	Kundens e-mail-id. Nyttigt at søge efter e-mail-samtaler.
Chat-id (samtale-id)	Entydigt id for en samtale.
Livechat-id	Et entydigt UUID, der angives i kundens browser af Livechat-widgetten.
WhatsApp-mobilnummer	Kundens registrerede mobilnummer.
Apple Messages for Business (AMB)	Nummer eller e-mail-id, der er knyttet til Apple-id'et.
Tags	Gælder ikke for Webex kontaktcenter
Prioritet	Gælder ikke for Webex kontaktcenter
Agent-ID	Agent-id konfigureres til CI-bruger-id som en del af den indledende fase og kan ikke bruges i denne fase.
Kunde-id	Kundens entydige identifikator som defineret af virksomheden. Gælder ikke for Webex

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Felt	Beskrivelse
	kontaktcenter.

2.2.2. Ord med blokeringsliste

Du kan konfigurere de blokerede ord, som agenter skal afstå fra at bruge i samtalerne. Hvis disse ord vises i kundens meddelelse, erstattes de med en stjerne (*), før de sendes til agenterne. Denne funktion understøtter engelsk og hele spektret af Unicode-tegn, der dækker de fleste sprog i verden.

Du kan udføre følgende handlinger på denne skærm:

- Konfigurer de blokerede ord, der skal filtreres ud af meddelelserne, eller søg efter blokerede ord, der er konfigureret på forhånd.
- Konfigurer e-mail-id'er for de modtagere, som en rapport sendes til, hvis der findes blokerede ord i de udgående meddelelser, som agenten forsøger at sende til kunden.
- Hvis agenten skriver en meddelelse, der indeholder et af de blokerede ord, viser systemet en advarsel, og det sender ikke meddelelsen, før den pågældende agent fjerner det pågældende ord.

Standardord for blokeringsliste

I følgende tabel vises standardordene for blokeringslisten. Du kan gøre dem aktive og inaktive.

di	vag1na	CIPA	FCUKER	Kumming	stikke
Ahole	Vagiina	CL1T	fcuking	kums	Pricks
Arsey	VAJ1NA	klit	feck	Kunilingus	Pron
ash0le	Vajina	klit slikker	blowjob	kwif	Pube
ash0les	vullva	klitoris	Fecker	L3i+CH	
	Wankers	Klit	Fældning	L3itch	
Røvansigt	Wanks	klitty kuld	fældning	skamlæber	Pussies
assh0le	wh00r	clusterfuck	fellatio	LEN	kusse
røvslikker	wh0re	Knud	fingerfuck	LMAO	fisse prut

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Stryg	Wigger	pik	fingerkneppet	LMFAO	Fisse palads
Bassterds	Willie	pik lomme	fingerfucker	begær	fisse
Bastards	Wog	pik snot	fingerfuckers	Lusting	Dronning
Bastardz	Bolde	Cockface	fingerfucking	M0F0	homoseksuel
basterds	lort		fingerfucks	M0Fo	endetarm
Basterdz	kneppe	Cockmunch	knytnæve kneppe	M45terbate	Retard
tæver!	50 yard kusse punt	Cockmuncher	Fistfuck	MA5TERB8	Rimkæbe
tæver	5h1t	Haner	fistfucked	Ma5terbate	Rimming
tæver.	Raji	piksutter	Fistfucker	Mafugly	s hit
Blobby	a_s_s	piksuttet	Fistfuckers	masochist	S.O.B.
bollocks	A2M	piksutter	fistfucking	MasterB8	s_h_i_t
bolloks	A55	pik-sucker	Fistfuckings	MASTERBAT*	sadisme
Bollox	voksen	pikslikning	Fistfucks	MASTERBAT3	sadist
Bolox	amatør	piksutter	flange	Masterbate	Revlen
Buttwipe	Anal	Cocksuka	Flog loggen	Master-Bate	Pølse dronning
c0cks	Anal spidder	Cocksukka	Fook	Beherskelse	Schlong
CNTZ	anal lækage	Cok	Fooker	Masterbationer	Skrue
pik-hoved	Anilingus	Cokmuncher	kneppe hul	onanere	Scroat
Cuntz	anus	Coksucka	Fuck dukke	MOF0	scrote

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

webex by cisco

Fortroligt materiale tilhørende Cisco

dykke	AR5E	Coon	Fuck trofæ	Mofo	skrotum
Dominatricks	ARRSE	cop noget træ	fuck dig mor	mo-fo	sæd
dominatri	røv	majshul	kneppe	Mothafuck	Køn
Dominatrix	endetarmsåbning	Corp luder	Fucka	Mothafucka	Sh!+
Dumbass	æsel	Cox	Fuck-røv	Mothafuckas	Sh!t
Fuckoff	røv fuck	cum	Fuck-tæve	Mothafuckaz	sh1t
Fudge	Æsler	cum chugger	kneppet	Mothafucked	Shag
Fukah	røvfucker	Sperm dumpster	Fucker	Mothafucker	Shagger
Fukin	røv-fucker	cum freak	Fuckers	Mothafuckers	Shaggin
bøsse	Assfukka	Sperm Guzzler	Fuckhead	Mothafuckin	Shagging
Gayz	røvhul	Cumdump	fuckheads	Mothafucking	Shemale
H00R	Assholes	Spidskommen	Fuckin	Mothafuckings	SHI+
H0ar	røvslim	Cumming	fucking	Mølafucks	lort
h0re	røv	cums		mor knepper	lort fucker
hakke	røvhel	cumshot	Fuckingshitmotherfucker	mor knepper	Shitdick
hoor	autoerotisk	cunilingus	mig	motherfuck	lort
Hoore	b!tch	Cunillingus	kneppekød	motherfucked	shited
Japs	B00BS	cunnilingus	Fucks	motherfucker	

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Jisim	B17CH	kusse	Fucktoy	motherfuckers	Shitfuck
Jiss	b1tch	kussehår	Fuckwhit	motherfuckin	
Joder	Ballbag	kussepose	Fuckwit	motherfucking	lortehoved
Kike	Kuglesæk	kusseslik	Fudge Packer	motherfuckings	shiting
Knapper	Bang (ens) boks	Cuntlicker	Fudgepacker	motherfuckka	Skinneben
Knobz	Bangbros	kusseslikning	FUK	motherfucks	Lort
Koon	Bareback	Cunts	Fuker	muffe	lort
Kunt	bastard		Fukker	muffe puff	shitter
Kunts	dyr	kusse-ramt	Fukkin	fårekød	shitters
Kuntz	bestialitet	skåret reb	Fuks	Muthafecker	Pis
Lezzian	oksekød gardin	Cyalis	Fukwhit	Muthafuckker	
Masokist	Bellend	Cyberfuc	fukwit	muther	lorte
masstrbait	bestialsk	cyberfuck	fux	Mutherfucker	Skank
masstrbate	Bestialitet	cyberfucked	FUX0R	N1gga	skråning
Masterbates	bi+ch	cyberfucker	gangbang	N1gger	tøs
Minge	skiatch	cyberfuckers	gangbang	nazist	tøs spand
mor-fucker	BIMBOS	cyberfucking	Gang-bang	har brug for pikken	Sluts
N1GR	Fuglelås	d1ck	gangbanget	nigg3r	smegma
Nonce	tæve	pokker	gangbangs	nigg4h	Sjofelheder

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Orgasum	tæve mejse	pik	gassy røv	Nigga	Snuppe
Packi	tæver	pik hul	Gaylord	Niggah	Søn af en tæve
pakke	tæver	pik genert	Gaysex	Niggas	SPAC
pakket	tæver	pikhoved	ged	Niggaz	Spunk
Paki	tæve	dildo	gud	nigger	T1TT1E5
Pakie	tæve	dildoer	Gud for pokker	Niggers	t1tties
Paky	blodig	Dink	Gud-Dam	Nob	Teets
Peeenus	blæse mig	Dinks	satans	Nob Jokey	Teez
Peeenusss	blæse mudder	dirsa	forbandet	Nobhead	Vidnesbyrd
Peenus	blowjob	beskidte Sanchez	Gud-forbandede	Nobjocky	testikel
Peinus	Blowjobs	DLCK	skinkeklap	Nobjokey	tit
pen1s	Blå vaffel	hund-fucker	hardcoresex	følelsesløse nødder	tit wank
penis-ånde	Blumpkin	doggie stil	helvede	nøddesmør	titfuck
Penus	Boiolas	doggiestyle	heshe	nøddepose	bryster
Penuus	testikel	doggin	Hurra	OMG	titt
Phuker	bollok	Dogging	hoare	Orgasim	tittie5
Phukker	boner	æselribber	Hoer	Orgasims	tittiefucker
Polack	Boob	Doosh	homo	orgasme	Titties

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Polak	bryster	Hertug	Homoerotic	Orgasmer	tittyfuck
Poof	booobs	Dige	Hore	P0RN	Tittywank
Poonani	boooobs	Spis en pik	Horniest	bonde	Titwank
PR1C	BTCH1	Spis hår tærte	liderlig	Pecker	Tosser
pr1ck	xx	ejakulere	Hotsex	penis	Turd
pr1k	tåbe	Udbrød	Sådan dræber du	penisfucker	TW4T
	M0ron	Ejakulerer	Sådan Murdep	telefonsex	Twat
Puuke	$hit	Sædafgang	Jackoff	phuck	twathead
Puuker	4R5E	ejakuleringer	jack-off	PHUK	twatty
homoseksuelle	Booooobs	ejakulation	Jap	phuked	twunt
Queerz	booooooobs	ejakulere	spjætte	phuking	twunter
Qweers	Bryster	erotisk	ryk-off	phukked	v14gra
Qweerz	Buceta	f u c k	JISM	phukking	v1gra
recktum	Bugger	f u c k e r	Jiz	phuks	vagina
Ringe	numse	f_u_c_k	JIZM	Phuq	Viagra
Sexet	kanin knepper	F4nny	Jizz	Pigfucker	vulva
sh1ter	buste en belastning	facial	kawk	alfonser	W00SE
sh1ts	Busty	fag	kinky Jesus	pisse	Wang
sh1tter	røv	fagging	knop	Pissed	Wank

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

sh1tz	røv fuck	Faggitt	drejeknap ende	pisse	Wanker
	numsehul	faggot	Knobead	Pissers	Wanky
Shitz	numse	faggs	knust	Pisser	
Shyt	buttplug	fagot	knap	Pisseflapper	luder
Genert	c0ck	Fagots	knophoved	pissin	Willies
Skankey	C0cksucker	Fags	knobjocky	Pissing	Willy
Skanker	Tæppe Muncher	Fanny	Knobjokey	pisse	Wtf
Skanky	Tæppemuncher	fannyflaps	Kock	agterstavn	xrated
Slutty	Cawk	fannyfucker	Kondum	porno	T! T
SLUTZ	Chink	Fanyy	Kondums	porno	BTCH
Twats	Choade	Fatass	Kum	pornografi	T T
va1jina	chota tasker	FCUK	Kummer	porno	dræbe

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

webex by cisco

Fortroligt materiale tilhørende Cisco

Administrer blokeringslisten

Procedure

Trin 1

Vælg Nye digitale kanaler på navigationslinjen **i Management Portal** for at starte standardkonsollen.

Trin 2

Skift til **Customer Care Console**.

Trin 3

Vælg **Indstillinger** > **Administrer** > **Blokerlister**.

Sektionen **Standardblokeringsliste** viser de blokerede standardord. Du kan ikke slette disse ord, men du kan aktivere og deaktivere dem.

Trin 4

Sådan deaktiverer du et ord:

a. Vælg ordet på listen Aktiv.

   Du kan også bruge søgefeltet til at filtrere listen.

   Note

   Du kan vælge flere blokerede ord ved hjælp af SHIFT-tasten og deaktivere dem på én gang.

b. Klik på ikonet med **højre pil** for at flytte det blokerede ord til listen Inaktiv.

c. Klik på **OK** for at flytte ordet fra listen Inaktiv til Aktiv.

Trin 5

Sådan aktiverer du et ord:

a. Vælg ordet på listen Inaktiv.

Du kan også bruge søgefeltet til at filtrere listen.

b. **Klik på ikonet med venstre pil** for at flytte det blokerede ord til listen Aktiv.

c. Klik på **OK** for at flytte ordet fra listen Inaktiv til Aktiv.

Trin 6

I sektionen **Brugerdefineret blokliste** skal du tilføje din egen liste over ord til blokeringslisten.

a. Indtast det blokerede ord i **feltet Indtast ord til blokliste** ved siden af **knappen Tilføj ord** .

b. Klik på **Tilføj ord**.

Ordet vises i tekstboksen. På samme måde kan du konfigurere et vilkårligt antal ord.

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle

Trin 7

I afsnittet **Eskaleringer** kan du aktivere eskaleringer.

a. Markér afkrydsningsfeltet **Eskaleringer** .
b. Indtast kommaseparerede e-mail-id'er i tekstfeltet. Alle konfigurerede e-mail-id'er får besked, hvis blokerede ord forekommer i udgående meddelelser.
c. Markér afkrydsningsfeltet **Tillad, at agenten fjerner maskeringen af blokerede ord, der vises i indgående meddelelser** for at give agenter adgangstilladelse til at fjerne maskeringen af blokerede ord i indgående meddelelser.

Trin 8

Klik på Gem ændringer.

Note

Det er obligatorisk at klikke på **Gem ændringer** nederst til højre på skærmen for at anvende eventuelle handlinger, der udføres på blokeringslisteskærmen.

Yderligere oplysninger
Besøg venligstcisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco og/eller dets associerede selskaber. Alle rettigheder forbeholdes. Cisco og Cisco-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Cisco og/eller tilknyttede selskaber i USA og andre lande. Gå til denne URL-adresse for at få vist en liste over Ciscos varemærker: https://www.cisco.com/go/varemærker. Nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere. Brugen af ordet partner er ikke udtryk for et partnerskab mellem Cisco og en anden virksomhed. (1110R)