WebexEngageAdminandSetupGuidefür

WebexContactCenter

Datum: Freitag, 19. August 2025

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

webex by CISCO

Vertrauliche Informationen

von Cisco

Inhalt

1 Über neue digitale Kanäle 4
2 Neue digitale Kanalkonsolen 4
2.1 Admin-Konsole 4
2.1.1 Dashboard 6
2.1.2 Einstellungen 18
2.1.3 Benutzer 18
2.1.4 Vermögen 20
2.1.5 Vorlagen 32
2.1.6 Proaktiver Chat 57
2.2 Kundenservice-Konsole 63
2.2.1 Dashboard 63
2.2.2 Wörter auf der Sperrliste 67

Vertrauliche Informationen von Cisco

1 Über neue digitale Kanäle

Webex Contact Center unterstützt neue digitale Kanäle – SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-Mail, Apple Messages for Business (AMB) und WhatsApp – mit erweiterten Funktionen. Digitale Kanäle erhöhen die Reichweite von Unternehmen. Angesichts des demografischen Wandels und der individuellen Gewohnheiten erwarten die Verbraucher, dass sie ein Unternehmen über alle Kanäle ihrer Wahl kontaktieren können. Unternehmen müssen über alle gängigen Kommunikationskanäle erreichbar sein.

2 Neue digitale Kanalkonsolen

Das neue digitale Channel-Administrationsportal gliedert sich in folgende Bereiche:

- Admin-Konsole: Administratoren können mandantenweite Konfigurationen für digitale Kanalangebote verwalten, z. B. Richtlinien und Kanal-Asset-Konfigurationen. Klicken Sie in der Navigationsleiste des Managementportals auf Neue digitale Kanäle, um die Standardkonsole zu starten.
- Kundenservice-Konsole – Wird hauptsächlich für den Zugriff auf frühere Konversationsprotokolle und Agentenüberwachungsfunktionen verwendet.

2.1 Admin-Konsole

In der folgenden Tabelle werden die Komponenten der Admin Console beschrieben.

Komponente	Beschreibung
Dashboard	Zeigt Informationen zu Chats, Verkehr und mitarbeiterbezogenen Kennzahlen an.
Gruppen	Ermöglicht es Ihnen, Einstiegspunkte für einen Workflow zu konfigurieren, die auf der Grundlage von Ereignissen im Lebenszyklus einer Konversation aufgerufen oder manuell von Ihren Agenten ausgelöst werden, um sie bei Bedarf während einer Gespräch.
Einstellungen	Ermöglicht mandantenweite Konfigurationen, z. B. Anhangsrichtlinien und E-Mail-bezogene Konfiguration.
Benutzer	Zeigt eine schreibgeschützte Ansicht der Benutzer an, die für Omnichannel-Zugriff aktiviert oder als Premium-Agent, der von Control Hub synchronisiert wird.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Vermögen	Ermöglicht die Konfiguration von Kanal-Assets und Antwortvorlagen (vorgefertigte Antworten).

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

2.1.1 Dashboard

Das Echtzeit-Dashboard bietet einen Einblick in den eingehenden Konversationsverkehr, den das Contact Center derzeit verarbeitet.

2.1.1.1 Gruppen

Im Menü "Gruppen" werden geografische Standorte dargestellt. Obwohl Sie die Websites über Control Hub verwalten können, können Sie diese Websites nicht in der Admin Console synchronisieren. Standardmäßig verfügt die Admin Console über eine vorkonfigurierte Gruppe namens Standard. Die Gruppe "Standard" enthält alle Agenten mit Premium-Agentenlizenzen.

In der folgenden Tabelle wird der Inhalt des Menüs "Gruppen" beschrieben:

Feldname	Beschreibung
Gruppenname	Der Name der Gruppe
Geschäftsbereich	Ein Alias zur Zuordnung der Gruppe zur physischen Organisationshierarchie
Nein. der Teams	Anzahl der Mannschaften in der Gruppe.
Nein. der Gruppenadministratoren	Anzahl der Gruppenadministratoren in der Gruppe.

Hinweis
Sie können einen Gruppennamen nicht ändern.

2.1.1.1.1 Teams

Das Menü "Teams" stellt eine Gruppe von Personen dar, die in einer bestimmten Funktion in einer bestimmten Gruppe (Website) arbeiten, z. B. Vertrieb oder Beschwerden. Obwohl das Webex Contact Center-Managementportal Teams verwaltet, synchronisiert das Managementportal keine Teams. Standardmäßig gibt es in der Admin Console ein Team innerhalb der Standardgruppe namens Default. Alle von Premium-Agenten lizenzierten Agenten werden dem Standardteam zugeordnet.

Spaltenname	Beschreibung
Teamlogo	Zeigt das Standardlogo an.
Teamname	Zeigt den Namen des Teams an, das auf Standard festgelegt ist.
Kanäle	Einstellung für SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-Mail, Apple Messages for Business (AMB) und WhatsApp.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Nein. von Manager	Zeigt die Anzahl der Administratoren an, die dieses Team verwalten.
Nein. der Agenten	Zeigt die Anzahl der Agenten an, die Teil dieses Teams sind.
Andere	Zeigt die Anzahl der Benutzer an, die anderen Rollen angehören, z. B. Analyst, die nicht

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Spaltenname	Beschreibung
	Gilt für Webex Contact Center heute.

Wenn Sie auf den Link des Teamnamens klicken, können Sie die folgenden Registerkarten anzeigen:

- Benutzer
- Ereignisse und

Regeln – Benutzer

Die Tabelle "Benutzer" enthält eine schreibgeschützte Ansicht der Benutzer, die dem Standardteam zugewiesen sind.

Spaltenname	Beschreibung
Name	Name des Benutzers (<Vorname> <Nachname), wie in Control Hub konfiguriert
Login-ID	Anmelde-ID des Benutzers – Legen Sie Cisco CI-Benutzer-ID fest. Hinweis Dies hat keinen Einfluss auf die Art und Weise, wie sich Benutzer bei Webex Contact Center anmelden.
E-Mail	E-Mail-ID des Benutzers, wie in Control Hub konfiguriert
Rolle	Rolle des Benutzers, die Client-Administrator oder Agent sein kann.
Status	Status des Benutzers auf der Agent Desktop, z. B. aktiv oder inaktiv
Datum	Datum, an dem der Benutzer zuletzt aktiv war
Zeit	Uhrzeit, zu der der Benutzer zuletzt aktiv war

Veranstaltungen und Regeln

Ereignisse und Regeln ermöglichen es Ihnen, Konversationsdaten POST, um Workflows oder HTTP-APIs auf externen Systemen auszulösen. Ereignisse ermöglichen es Ihren Agenten, während einer aktiven Konversation bei Bedarf Workflows auszulösen. Das System löst die Regeln auf der Rückseite verschiedener Ereignisse für den Konversationslebenszyklus aus.

Neue Ereignisprozedur

hinzufügen

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Gruppen > Ereignissen

und Regeln aus. Schritt 3

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf "Neues Ereignis hinzufügen". Die Seite "Ereignisse konfigurieren" wird angezeigt.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 4

Geben Sie den Namen des

Ereignisses ein. Schritt 5

Geben Sie die URL in die dafür vorgesehenen Felder ein. Das System ruft diese URL auf,

wenn das Ereignis ausgelöst wird. Schritt 6

Wählen Sie eine der folgenden Methoden aus:

- Erhalten
- PUT
- POST
- Patch
- Lösch

en Schritt 7

Legen Sie den Typ des Antwortformats im Feld Erwartetes Antwortformat auf JSON

fest. Schritt 8

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Auf Antwort warten", das das erneute Auslösen desselben Ereignisses

deaktiviert, bis eine Antwort vom Zielsystem empfangen wird.

Schritt 9

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Antwort in der Chat-Konsole anzeigen", damit der Agent die

Zielsystemantwort in der Chat-Konsole sehen kann.

Schritt 10

Sie können wählen, ob die Nutzlast entweder mit einem Schlüssel-Wert-Paar oder einer benutzerdefinierten Nutzlast übergeben werden soll.

Wenn Sie das Optionsfeld Schlüssel-Werte-Paar auswählen, werden die Einstellungen für das Schlüssel-Werte-Paar auf dem Bildschirm angezeigt.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Anforderungstext für Formularcodierung, um formularcodierte Parameter im

Anforderungstext zu übergeben. Andernfalls können Sie die Parameter konfigurieren und in den API-

Anforderungen übergeben.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Parameter hinzuzufügen:

a. Klicken Sie auf Parameter hinzufügen.

   Das Popup-Fenster "Parameter hinzufügen" wird angezeigt.

b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Durchleiten" die Optionen "Header/Abfrageparameter/Anforderungstext" aus.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

c. Geben Sie den Parameternamen ein.

d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Obligatorischer Parameter", wenn das System diesen Parameter beim Auslösen eines Ereignisses verwenden muss.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

e. Wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.

f. Wenn Sie den benutzerdefinierten Parameter als Wert aus der Liste auswählen, wählen Sie eines der folgenden Optionsfelder aus:

   - Manueller Eingabe von Werten durch Agent: Diese Option ermöglicht dem Agenten die manuelle Eingabe der Werte, bevor eine externe URL aufgerufen wird, um die Daten mit POST zu löschen.
   - Agenten erlauben, aus einer Reihe von vordefinierten Werten auszuwählen: Diese Option ermöglicht es dem Agenten, vorkonfigurierte Werte auszuwählen, bevor er eine externe URL aufruft, um die Daten POST. Wenn Sie dieses Optionsfeld auswählen, wird ein Textfeld auf dem Bildschirm angezeigt. Geben Sie die vordefinierten Werte in das Textfeld ein.

g. Klicken Sie auf das entsprechende Optionsfeld, und klicken Sie auf Hinzufügen, um die Parameter zu speichern.

h. Verwenden Sie die Symbole "Bearbeiten" bzw. "Löschen", um die Parameter zu bearbeiten bzw. zu löschen.

Hinzufügen einer neuen

Regelprozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Gruppen > Ereignissen

und Regeln aus. Schritt 3

Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf

Neue Regel hinzufügen. Die Seite "Regel konfigurieren" wird

angezeigt.

Schritt 4

Geben Sie den Namen

der Regel ein. Schritt 5

Wählen Sie die Bedingung aus der Dropdown-Liste "Feuer wenn". Die Regeln werden automatisch basierend auf einer bestimmten vorkonfigurierten Bedingung ausgelöst. Die Liste enthält die folgenden Bedingungen, die in einer Regel zulässig sind:

- Nachricht trifft: Regel wird für eine eingehende Nachricht ausgelöst.
- Eingehende Nachricht enthält: Die Regel wird ausgelöst, wenn eine eingehende Nachricht ein konfiguriertes Wort enthält. Bei Auswahl dieser Bedingung wird ein Textfeld angezeigt. Geben Sie das

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Wort (max. 30 Zeichen) in das vorgegebene Textfeld ein.

- Ausgehende Nachricht enthält: Die Regel wird ausgelöst, wenn eine ausgehende Nachricht ein konfiguriertes Wort enthält. Bei Auswahl dieser Bedingung wird ein Textfeld angezeigt. Geben Sie das Wort (max. 30 Zeichen) in das vorgegebene Textfeld ein.
- Chat ist geschlossen: Die Regel wird ausgelöst, wenn der Chat geschlossen wird. Wählen Sie eine Option aus, um die Regel auszulösen

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Manuell, nach API oder nach System. Sie müssen Nach API auswählen, damit diese Regel auf Ihrem Mandanten funktioniert.

- Chat erstellt: Die Regel wird automatisch ausgelöst, wenn ein Chat erstellt wird. Eine POST-Anfrage kann gestellt werden (Drittanbieter-URL), wenn ein Chat erstellt wird. Sie müssen By API auswählen, damit diese Regel auf Ihrem Mandanten funktioniert.
- Chat erneut geöffnet: Die Regel wird ausgelöst, wenn ein Chat erneut geöffnet wird. Wählen Sie eine Option aus, um die Regel manuell auszulösen

  Oder nach API oder nach System. Sie müssen Nach API auswählen, damit diese Regel für Ihren Mandanten funktioniert.
- Nachricht gesendet: Die Regel wird ausgelöst, wenn

eine Nachricht gesendet wird. Schritt 6

Wählen Sie eine der folgenden Methoden aus:

- Erhalten
- PUT
- POST
- Patch
- Lösch

en Schritt 7

Geben Sie die URL, um eine Anforderung zu stellen, in das entsprechende Feld ein, wenn das Ereignis ausgelöst wird. Schritt 8

Wählen Sie im Feld "Erwartetes Antwortformat" den Typ des Antwortformats "JSON" aus.

Sie können wählen, ob die Nutzlast entweder mit einem Schlüssel-Wert-Paar oder einer benutzerdefinierten Nutzlast übergeben werden soll.

Wenn Sie das Optionsfeld Schlüssel-Werte-Paar aktivieren, werden die Einstellungen für das Schlüssel-Werte-Paar auf dem Bildschirm angezeigt. Schritt 9

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Anforderungstext für Formularcodierung, um die formularcodierten Parameter im Anforderungstext zu übergeben. Andernfalls können Sie die Parameter konfigurieren und in den API Anforderungen übergeben.

Schritt 10

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Parameter hinzuzufügen:

a. Klicken Sie auf Parameter hinzufügen.

   Das Popup-Fenster "Parameter hinzufügen" wird angezeigt.

b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Durchleiten" die Optionen "Header/Abfrageparameter/Anforderungstext" aus.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

c. Geben Sie den Parameternamen ein.

d. Wählen Sie den Wert aus der Dropdown-Liste aus.

e. Klicken

Sie auf

Hinzufügen.

Schritt 11

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Wählen Sie das Optionsfeld benutzerdefinierte Nutzlast aus, um die Nutzlast im JSON-Format zu übergeben. Die Parameter sollten mit dem Präfix @@ versehen und in geschweiften Klammern {} im Datenfeld geschlossen werden. Schritt 12
Klicken Sie auf Regel speichern, um die konfigurierte Regel zu speichern. Schritt 13
Sie können Regeln über JavaScript-Code konfigurieren. Wählen Sie dazu TURN auf dem Schalter Ein/Aus-JavaScript-Regel in der oberen rechten Ecke der Seite Regel konfigurieren aus.
Schritt 14
Klicken Sie auf Regel speichern.

Prozedur zum Bearbeiten von Ereignissen und Regeln

Schritt 1
Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2
Wählen Sie Client Admin Console > Gruppen > Ereignissen und Regeln aus. Schritt 3
Klicken Sie auf das Symbol "Bearbeiten" in der Spalte "Aktionen" eines Ereignisses oder einer Regel. Die Seite "Ereignis konfigurieren/Regel konfigurieren" wird angezeigt.
Schritt 4
Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor. Schritt 5
Klicken Sie auf Ereignis/Regel speichern.

Prozedur zum Löschen von Ereignissen und Regeln

Schritt 1

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Client Admin Console > Gruppen>Ereignisse und

Regeln aus. Schritt 3

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Klicken Sie auf das Symbol "Löschen" in der Spalte "Aktionen"
eines Ereignisses oder einer Regel. Auf dem Bildschirm wird
eine Bestätigungsmeldung angezeigt.
Schritt
Klicken Sie auf OK, um das ausgewählte Ereignis oder die ausgewählte Regel zu löschen.

2.1.2 Einstellungen

Verwenden Sie die Einstellungen, um mandantenweite Konfigurationen für den digitalen Kanalstream zu verwalten. Sie können die folgenden Parameter konfigurieren:

Feldname	Beschreibung
Anhänge in der Customer Care-Konsole aktivieren	Verwenden Sie diesen Schalter, um Anhänge auf der Agent Desktop zu aktivieren oder zu deaktivieren. Darüber hinaus können Sie die zulässige Anzahl von Anhängen, Anhang Größen und Dateiformate.
Chatverlauf in Agentenantworten aktivieren	TURN auf dem Schalter Chatverlauf in Agentenantworten im E-Mail-Kanal aktivieren, um Agenten das Senden des Chatverlaufs in ihren Antworten zu erlauben (gilt nicht für Webex Kontaktcenter)
Konto inaktiv	Benutzer werden als inaktiv gekennzeichnet, wenn sie an keinen Kontakten eines digitalen Kanals teilnehmen für 30 aufeinanderfolgende Tage.

2.1.3 Benutzer

Webex Engage-Benutzer werden in Control Hub verwaltet. Benutzer, die in Control Hub hinzugefügt oder entfernt wurden, werden automatisch synchronisiert und in der Benutzerliste angezeigt. Weitere Informationen zum Erstellen von Benutzern in Control Hub finden Sie unter Verwalten von Contact Center-Benutzern.

Nachdem Sie sich erfolgreich bei Webex Engage angemeldet haben, können Sie im linken Bereich zu Benutzer navigieren, um die Liste der Benutzer anzuzeigen. Im Abschnitt "Benutzer" wird eine schreibgeschützte Ansicht der Benutzer angezeigt, die einer Premium- oder Standard-Agentenlizenz zugewiesen sind.

Hinweis

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

- Die synchronisierte Benutzerliste enthält nicht den aktuell angemeldeten Benutzer oder Administrator.
- Wenn Benutzer, denen eine Agentenlizenz zugewiesen wurde, in der Liste des Webex Engage-Benutzers fehlen, synchronisieren Sie die Benutzer manuell in Control Hub erneut oder wenden Sie sich an den Cisco Support, um Hilfe zu erhalten.
- Wenn Benutzer in Control Hub gelöscht werden, werden sie in Webex Engage inaktiv. Erneutes Hinzufügen mit

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Dieselbe E-Mail-Adresse reaktiviert sie nicht. Dies ist ein bekanntes Problem. Bitte wenden Sie sich an den Cisco Support, um diese Benutzer zu reaktivieren.

- Inaktive Benutzer können sich nicht bei der Webex Engage-Admin-Benutzeroberfläche anmelden oder digitale Kontakte in Agent Desktop bearbeiten.

2.1.4 Vermögen

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

- Kanal-Assets
- Konfigurieren von Livechat-Widgets

2.1.4.1 Kanal-Assets

Kanalobjekte sind Geschäftseinstiegspunkte für Ihre Kunden, um mit dem Business Contact Center in Kontakt zu treten. Kanal-Assets, die in der Anwendung Webex Connect mit Webex Contact Center registriert wurden, werden hier angezeigt. Wenn Sie Ihr Asset, z. B. die SMS-Nummer, die Facebook Messenger-Seite, die Livechat-App, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp oder das geschäftliche E-Mail-Konto, nicht auf der Seite "Assets" sehen, überprüfen Sie den Registrierungsstatus des Assets in der Anwendung Webex Connect und stellen Sie sicher, dass dort *Registriert am angezeigt wird <Zeitstempel>*.

Hinweis

- Wenn ein Administrator Assets auf Webex Connect löscht, werden diese Assets nicht mehr auf dem Bildschirm Control Hub oder Webex Engage Assets angezeigt.
- Bearbeiten Sie keine Asset-Details direkt auf der Seite "Kanal-Assets", mit Ausnahme der Konfiguration des Livechat-Widgets.

Wenn Sie im linken Menü auf das Symbol "Kanal-Assets" klicken, wird eine Liste der aktuellen Kanal-Assets angezeigt, die mit Webex Contact Center registriert sind. Jede Tab zeigt den Kanal an und enthält die Kanal-Assets.

Spalte	Beschreibung
Kanal	Name des Benutzers (<Vorname> <Nachname>), wie in Control Hub konfiguriert

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Asset-Details	Geschäftsadresse des Assets, z. B. SMS-Nummer, WhatsApp-Nummer, Livechat-App ID, geschäftliche E-Mail-ID, Apple Messages for Business-ID und Facebook-Seitenlink

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Spalte	Beschreibung
Asset-Name	Name des Assets, wie in der Anwendung Webex Connect konfiguriert
ID	Interne ID, die für das Asset von Webex Contact Center generiert wurde
Hinzugefügt am	Zeitstempel, zu dem das Asset mit Webex Contact Center registriert wurde
Priorität	Standardpriorität, die für das Kanalobjekt gilt (derzeit nicht für Webex Kontaktcenter)
Aktion	Bearbeiten

2.1.4.2 Livechat-Widgets konfigurieren

Der Livechat-Kanal ermöglicht es Unternehmen, ihre Website-Besucher und Kunden anzusprechen und zu unterstützen. Kunden können über das Livechat-Widget eine Konversation mit dem Contact Center beginnen.

Bevor Sie beginnen:

Die Assets des Livechat-Kanals müssen in der Anwendung Webex Connect erstellt werden. Vorgehensweise

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets > Channel Assets aus. Schritt 3

Klicken Sie auf den Livechat Tab. Schritt 4

Klicken Sie auf das Symbol "Bearbeiten" in der Spalte "Aktion" eines Livechat-Assets. Schritt 5

Konfigurieren Sie die allgemeinen Einstellungen Tab:

a. Wählen Sie "Standardteam" aus der Dropdown-Liste "Standardteam" aus.
b. Stellen Sie sicher, dass der Schalter Chat-Konversationsverlauf für den Benutzer bei erneuter Anmeldung anzeigen deaktiviert ist. Mit diesem Umschalter können Kunden den Chat-Konversationsverlauf beim erneuten Besuch der Website anzeigen oder ausblenden.
c. TURN aktivieren oder deaktivieren Sie den Schalter Kunden erlauben, ein Chat-Protokoll vom Livechat-

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Widget anzufordern auf

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Aktivieren oder deaktivieren Sie Kunden, um ein Chat-Protokoll über das Livechat-Widget anzufordern.

- Sie können den Agentennamen oder generischen Alias im Chat-Protokoll als Agenten-ID konfigurieren, um die Privatsphäre des Agenten zu schützen.

d. TURN auf dem Widget-Schalter Threads im Widget des Endbenutzers löschen, um Konversationen zu löschen, wenn der Kunde auf Chat beenden klickt, zu einer anderen Website navigiert oder den Browser schließt.

e. Stellen Sie sicher, dass der Schalter Chats auf dem Server bei Chat-Abbruch schließen deaktiviert ist. Dieser Schalter weist die Anwendung an, Chats auf dem Server automatisch zu schließen, wenn Kunden die Chats verlassen. Dieses Feature gilt noch nicht für Webex Contact Center-Mandanten.

f. Aktivieren Sie den Schalter Benachrichtigungstöne, um einen Signalton wiederzugeben, wenn der Endbenutzer eine neue Nachricht erhält.

g. Aktivieren Sie den Schalter "Überprüfungen der Arbeitszeiten Unterdrücken" und "Agent anwesend", um das Livechat-Widget 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar zu machen, unabhängig davon, ob das Team nicht die geplanten Arbeitszeiten hat oder keine Agenten verfügbar sind.

h. Klicken Sie auf Änderungen speichern.

Schritt 6

Konfigurieren Sie die Websites Tab:

a. Klicken Sie auf Website hinzufügen.
   Die Seite mit den Website-Einstellungen wird angezeigt.

b. Konfigurieren Sie in Allgemein Tab die folgenden Felder.

Feldname	Beschreibung
Sprache des Chat-Widgets	Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sprache des Chat-Widgets" eine Sprache aus. Die voreingestellte Sprache ist Englisch. Alle Ankündigungen, Aktionsschaltflächentext, Fehler Benachrichtigungen und Chatprotokolle werden in der im Widget konfigurierten Sprache angezeigt.
Anzeigename	Geben Sie den Namen ein, der in der Kopfzeile des Widgets angezeigt wird.
Byline-Text	Geben Sie den Support-Text ein, der unter der Kopfzeile angezeigt wird.
Schaltflächentext	Geben Sie den Namen des Call-to-Action-Buttons (CTA) ein. Die maximale Anzahl an Zeichen zulässig im Schaltflächentextfeld ist 30.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Begrüßungsnachricht	Geben Sie die personalisierte Begrüßungsnachricht ein, die Kunden am Ende sehen Kunden-Widget. Das Feld darf nur 500 Zeichen lang sein.
PCI-Konformität	Geben Sie die Nachricht ein, die ein Kunde anzeigt, wenn es sich nicht um eine PCI-Nachricht handelt.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Feldname	Beschreibung
Banner-Nachricht	gefällig.
Domäne	Geben Sie den Domänennamen oder Subdomänennamen ein, unter dem das Widget angezeigt werden soll.

c. Legen Sie im Abschnitt Wartezeit festlegen eine ungefähre Wartezeit fest, die Kunden sehen, wenn sie über das Widget Kontakt aufnehmen.

   TURN auf dem Display Ungefähre Wartezeit ein und klicken Sie auf eines der folgenden Optionsfelder:

   - Antworten in der Regel innerhalb weniger Minuten.
   - Antworten in der Regel innerhalb weniger Stunden.
   - Antworten in der Regel innerhalb eines Tages.

d. Klicken Sie im Abschnitt Chatankündigung festlegen auf TURN auf Protokollierung der Chatankündigung zulassen, um personalisierte Ankündigungen für das Widget zu konfigurieren. Verfassen Sie die Ankündigung mit den Variablen $(Agent) und $(Team) im Textfeld. Diese Ankündigung wird angezeigt, wenn ein Agent die erste ausgehende Nachricht über die Chat-Konsole sendet. In dieses Feld sind alle Unicode-Zeichen zulässig. Das maximale Zeichen für das Chatankündigungsfeld beträgt 100 Zeichen.

e. Geben Sie im Abschnitt "E-Mail-Protokoll" die folgenden Details ein.

Feldname	Beschreibung
Betreff	Sie können den Betreff des Livechat-Transkripts mit den Parametern $(transdate) und $(brandname) konfigurieren. Der Betreff wird in der konfigurierten Sprache gerendert, die im Betreff angegeben ist unter dem Abschnitt "E-Mail-Protokoll". Dieses Feld darf höchstens 100 Zeichen lang sein.
Fußzeile	Sie können die Fußzeile in der Sprache konfigurieren, die im E-Mail-Protokoll dargestellt werden soll, indem Sie Geben Sie den erforderlichen Fußzeilentext in das Feld "Fußzeile" unter dem E-Mail-Protokoll ein. Die zulässige Anzahl zulässiger Zeichen für dieses Feld beträgt 1000.

Hinweis: Im E-Mail-Protokoll zeigt das System nur den Vornamen des Agenten an.

f. Klicken Sie auf Änderungen speichern.

   Dadurch werden die Registerkarten "Darstellung" und "Widget-Sichtbarkeit" aktiviert.

g. Konfigurieren Sie im Bereich Erscheinungsbild Tab die folgenden Felder.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Feldname	Beschreibung
Widget Farbe	Geben Sie den Farbcode für das Widget ein. Sie können eine Farbe auswählen oder einen Hexadezimalcode angeben.
Widget Tastentyp	Wählen Sie ein Chat-Widget-Schaltflächendesign aus, das auf Ihrer Website angezeigt wird.
Logo	Laden Sie eine Grafikdatei mit Ihrem Logo hoch.
Verfasser von Nachrichten	Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen im Livechat Message Composer: Composer anzeigen, wenn Schnellantworten gesendet werden: Sie können diesen Schalter mit TURN umschalten, damit Agenten eine neue Nachricht im Composer verfassen können, wenn die vorgeschlagenen Schnellantworten nicht mit der Absicht des Kunden übereinstimmen. Composer anzeigen, wenn Karussells gesendet werden: Sie können TURN auf diesen Schalter setzen, um Benutzern zu ermöglichen, neue Nachrichten im Composer zu verfassen, wenn ein Karussell gesendet wird. Emojis zulassen: Sie können diesen Schalter mit TURN bestätigen, um Kunden die Verwendung von Emojis während der Konversationen im Widget zu ermöglichen. Im Widget wird eine Standard-Emoji-Liste bereitgestellt. Die Kunden können jedes der in der Standardliste verfügbaren Emojis verwenden, um mit den Agenten zu kommunizieren. Anhänge zulassen: Sie können TURN auf diesen Schalter setzen, um Kunden zu erlauben, Anhänge während der Konversationen im Widget zu senden. Hinweis Wenn Sie die PCI-Konformitätsoption zum Löschen von Anlagen auswählen, überschreibt das System die Konfiguration "Anlagen zulassen". Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.

h. Klicken Sie auf Änderungen speichern.

i. Definieren Sie in der Widget-Sichtbarkeit Tab die Sichtbarkeit des Widgets auf der Website.

- Klicken Sie auf das Optionsfeld Ohne Einschränkungen anzeigen, um das Widget unabhängig von den für die Sichtbarkeit des Widgets festgelegten Einschränkungen immer anzuzeigen.
- Klicken Sie auf das Optionsfeld Mit einem OOO-Banner anzeigen, um das Widget mit einer Abwesenheitsbannermeldung anzuzeigen. Sie können die OOO-Nachricht im Textfeld "Message Composer" konfigurieren.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Die maximale Länge eines Banners beträgt 75

Zeichen. Banner akzeptieren keine < und >

Parameter.

- Klicken Sie auf das Optionsfeld Vollständig ausblenden, um das Widget vollständig auszublenden.
- TURN auf der Website Erzwingen Sie den Schalter TURN Aus, um TURN aus dem Livechat-Widget zu erzwingen. Konfigurieren Sie die

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Folgende Einstellungen:

- Geben Sie im Textfeld "Meldung zum Banner zur Nichtverfügbarkeit" eine Meldung über die Nichtverfügbarkeit des Widgets ein. Das System zeigt diese Meldung den Kunden an, die versuchen, auf das Widget zuzugreifen.
- TURN auf das Widget für Neukunden ausblenden oder wenn Bestandskunden den Browser-Schalter aktualisieren, um das Widget für Neukunden auszublenden, ohne die Bannermeldung anzuzeigen.

  Bestandskunden können die Bannermeldung sehen, wenn sie ihren Browser aktualisieren.

j. Klicken Sie auf Änderungen speichern.

   Wenn Sie diese Änderung speichern, können die vorhandenen Kunden weiterhin chatten. Wenn der Kunde die Konversation verlässt und auf die Liste der Threads klickt oder versucht, die Webseite anzuzeigen oder zu aktualisieren, wird das Widget ausgeblendet.

   Jede Aktion auf dem Umschalter "Force-TURN Off" wird dem Kunden angezeigt, ohne den Browser zu aktualisieren.

   Alle Änderungen, die Sie in den Widget-Einstellungen vornehmen, werden erst übernommen, nachdem die Kunden die Webseite aktualisiert haben.

k. In der Tab "Gesperrte Kunden" können Sie Kunden daran hindern, Agenten über das Livechat-Widget zu kontaktieren. Sie können ihre IP Adressen in der Liste der gesperrten Kunden konfigurieren.

   So fügen Sie gesperrte IP Adressen von Kunden hinzu:

   a. Klicken Sie auf dem Bildschirm des gesperrten Kunden auf IP hinzufügen.
   b. Geben Sie IP Startbereich, IP Endwut und den Grund für die Sperrung eines Kunden in die entsprechenden Textfelder ein.
   c. Klicken Sie auf Senden.

   Auf dem Bildschirm wird eine Erfolgsmeldung angezeigt, und das System listet die IP Details zum gesperrten

   Bildschirm des Kunden.

l. So bearbeiten Sie die IP Adresse eines gesperrten Kunden:

   a. Klicken Sie auf das Symbol "Bearbeiten" in der Spalte "Aktionen" eines bestimmten Kunden.
   b. Bearbeiten Sie die erforderlichen Felder.
   c. Klicken Sie auf Änderungen speichern.

   Um einen gesperrten Kunden IP Adresse zu löschen, klicken Sie auf das Symbol "Löschen" in der Spalte "Aktionen" eines bestimmten Kunden.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

m. Konfigurieren Sie die Installation Tab:

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Zustimmung zu LiveChat-Cookies

a. TURN auf dem Schalter Zustimmung des Kunden einholen, um die manuelle Zustimmung der Kunden im Livechat-Widget einzuholen.
b. Klicken Sie auf "Kopieren", um das Widget-Skript zu kopieren.
c. Fügen Sie das Skript über dem Tag </body> im HTML-

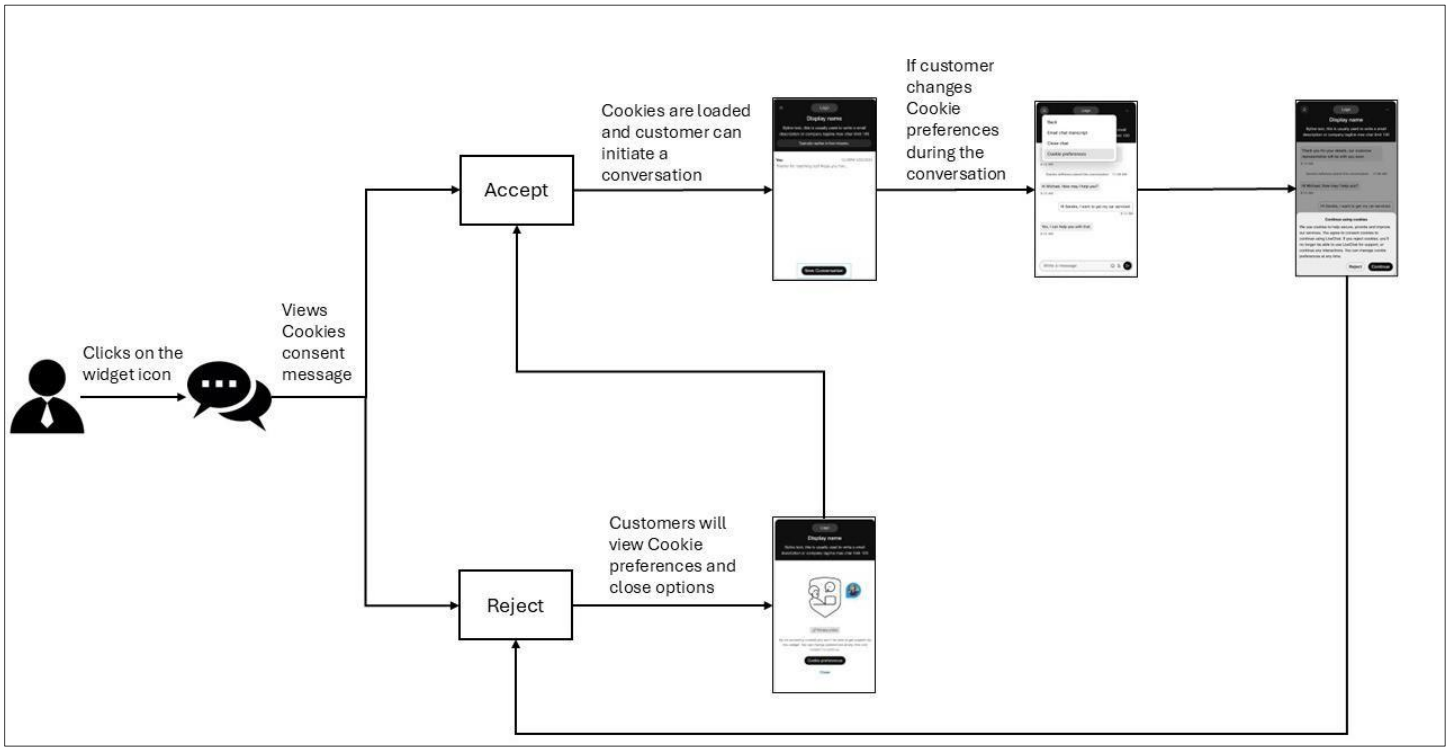
DOM ein. Hinweis:

- Wir raten dringend davon ab, das Installationsskript unseres Livechat-Widgets innerhalb des Client-Codes zu ändern, mit Ausnahme der Zustimmungsnachricht und der Schaltflächenbeschriftungen. Es ist wichtig, das Skript genau wie bereitgestellt einzubetten und es unter dem body-Tag zu platzieren, um eine optimale Funktionalität zu gewährleisten und potenzielle Konflikte mit der übergeordneten Website zu vermeiden.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Kundenerfahrung mit dem Livechat-Widget

Wenn die Einstellung "Zustimmung vom Kunden einholen" für ein Asset aktiviert ist, durchlaufen die Kunden den folgenden Ablauf:



Hinweis: Endkunden wird im Livechat-Widget ein Banner mit schwacher Netzwerkverbindung angezeigt, wenn die Verbindung getrennt wird.

2.1.5 Vorlagen

Sie können Antworten voreinstellen, die Agenten bei der Beantwortung von Kundenanfragen verwenden können. Sie können die Antworten in Vorlagen einrichten und in einer Vorlagengruppe gruppieren, um den Inhalt zu organisieren und die Vorlagen leichter auffindbar zu machen.

2.1.5.1 Hinzufügen einer Vorlagengruppe

Vorgehensweise

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets>Templates (AssetsVorlagen) aus.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

webex by cisco

Vertrauliche

Schritt 3

Klicken Sie auf das Plussymbol (+) neben der

Tabellenüberschrift "Vorlagengruppen". Schritt 4

Geben Sie im Feld Gruppenname den Namen der Vorlagengruppe ein. Sie können maximal 35 Zeichen

eingeben. Schritt 5

Klicken Sie auf Hinzufügen.

2.1.5.2 Löschen einer Vorlagengruppe

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets>Templates

(AssetsVorlagen) aus. Schritt 3

Klicken Sie auf das Löschen-Symbol neben dem Namen

der Vorlagengruppe. Schritt 4

Klicken Sie auf OK, um die Vorlagengruppe und alle darin gespeicherten Vorlagen zu löschen.

2.1.5.3 Vorlagen hochladen

Verwenden Sie die Funktion "Vorlagen hochladen", um einen Massen-Upload von Vorlagen durchzuführen.

Der Massen-Upload reduziert die Zeit, die zum Erstellen von Vorlagen für einzelne Widgets benötigt wird.

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets>Templates

(AssetsVorlagen) aus. Schritt 3

Klicken Sie auf Vorlage

hochladen. Schritt 4

Klicken Sie auf den Link Beispieldatei hier herunterladen, um die Beispieldatei

CSV herunterzuladen. Schritt 5

Benennen Sie die Beispieldatei mit einem eindeutigen Namen um.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 6

Öffnen Sie die Beispieldatei und geben Sie folgende Details in die entsprechenden Zellen ein: Hinweis

Alle Felder in der Beispieldatei sind Pflichtfelder.

Bearbeiten oder ändern Sie die Namen der Spaltenüberschriften nicht. Stellen Sie sicher, dass die Teamnamen in der Spalte "Teamnamen" durch Kommas getrennt sind.

- Kanal: Geben Sie den Namen des Kanals ein, z. B . "Alle", "Facebook", "SMS", "E-Mail", "Livechat", "Apple Messages for Business" (AMB) oder "WhatsApp".
- Vorlagengruppe: Geben Sie den Namen der Vorlagengruppe ein.
- TemplateName: Geben Sie den Namen der Vorlage ein.
- Text: Verfassen Sie den Vorlagentext gemäß der konfigurierten Zeichenbeschränkung für jede Kanalvorlage.

Vorlagentyp	Maximale Zeichenanzahl
Alle	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
E-Mail	Keine Begrenzung
WhatsApp	4096
Apple Messages für Unternehmen	10000

Hinweis

- Die Dateigröße darf 5 MB nicht überschreiten, mit einer maximalen Anzahl von 1000 Vorlagen pro Blatt.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.
- Die Textspalte unterstützt alle Unicode-Zeichen.
- Verwenden Sie den senkrechten Strich (|) als Trennzeichen, um mehrzeiligen Text in die Spalte Text einzugeben.
- Auch wenn in der Uploadvorlagendatei ein einzelner Datensatz mit einem Trennzeichen (|) endet, müssen alle Datensätze in dieser Datei mit demselben Trennzeichen enden.
- Gesperrt: Geben Sie Ja ein, um die Vorlage zu sperren, oder Nein, um sie entsperrt zu lassen.
- TeamNamen: Geben Sie die Teamnamen als kommagetrennte Werte ein. Mehr als ein Teamname bedeutet, dass die Vorlagen von den konfigurierten Teams gemeinsam genutzt werden.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 7

Löschen Sie die Hilfehinweise in der Datei mit der Datei CSV, bevor Sie sie hochladen.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 8

Speichern
Sie die
Datei.

Schritt 9

Klicken Sie auf Datei hochladen. Laden Sie die Datei

nur im Format CSV hoch. Schritt 10

Klicken Sie auf Upload-Status verfolgen, um den Status der hochgeladenen Dateien anzuzeigen.

a. Wählen Sie im Feld "Aktivität anzeigen zwischen" einen Datumsbereich aus und klicken Sie auf "Anwenden".
b. Klicken Sie auf Suchen, um alle Dateien anzuzeigen, die Sie während des ausgewählten Zeitraums hochgeladen haben.
c. Geben Sie optional einen Dateinamen in das Suchfeld ein, um die Tabellenergebnisse zu filtern.
d. In der Spalte "Status" wird der Status der hochgeladenen Datei als "Abgeschlossen", "Mit Fehlern abgeschlossen" oder "Fehlgeschlagen" angezeigt.

Schritt 11

Wenn der Status "Mit Fehlern abgeschlossen" oder "Fehlgeschlagen" lautet:

a. Klicken Sie in der Spalte "Aktion" auf "Bericht herunterladen".
b. Beheben Sie die Fehler in der Datei basierend auf den Ergebnissen des Berichts.
c. Kehren Sie zu Schritt 9 zurück, um die Datei erneut hochzuladen.

2.1.5.4 Hinzufügen einer Vorlage

Sie können wählen, ob Sie eine gemeinsame Vorlage für alle Kanäle oder kanalspezifische Vorlagen erstellen möchten. Sie können Vorlagen für die folgenden Kanäle erstellen:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-Mail
- Livechat
- WhatsApp
- Apple Messages for Business (AMB)

2.1.5.4.1 Erstellen einer allgemeinen Vorlage

Sie können eine gemeinsame Vorlage für alle Kanäle

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

erstellen. Vorgehensweise

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 2

Wählen Sie Assets > Vorlagen

aus. Schritt 3

Klicken Sie auf Vorlage

hinzufügen. Schritt 4

Klicken Sie auf Alle, um eine universelle Vorlage für alle Kanäle zu erstellen.

Schritt 5 Geben Sie im Feld Vorlagenname den Namen der Vorlage

ein. Schritt 6 (optional) Geben Sie im Feld Absender-ID die Absender-

ID ein.

Hinweis

Die standardmäßige Absender-ID (ein Kurzcode, der dem Team zugewiesen wird, wenn SMS als Kanal aktiviert ist) wird automatisch geladen, wenn Sie eine Vorlage erstellen. Mit dieser Funktion können Sie die Vorlagen erstellen und nachverfolgen. Schritt 7 Geben Sie im Feld Vorlagentext den Text ein.

Hinweis

- Das Feld "Vorlagentext" unterstützt maximal 320 Zeichen.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.
- Benutzerdefinierte Felder: Geben Sie benutzerdefinierte oder bearbeitbare Felder im Vorlagentext mit Chevron-Klammern (\<>) ein. Benutzerdefinierte Felder sind bearbeitbare Felder, auch in gesperrten Vorlagen.
- Systemparameter: Klicken Sie auf das @@-Symbol oder geben Sie @@ in das Feld "Vorlagentext" ein, um die Liste der Systemparameter anzuzeigen. Sie können einen dieser Parameter auswählen und den Vorlagentext zusammenstellen. Wenn Sie diese Parameter im Vorlagentext verwenden, werden die entsprechenden Werte dynamisch ersetzt, wenn ein Agent diese Vorlagen in einer Konversation auswählt.

  Hinweis

  Wenn keine relevanten Werte für die konfigurierten Parameter vorhanden sind, rendert die Anwendung die Parameter in Chevron-Klammern und hebt sie gelb hervor.

Schritt 8

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorlage sperren", um Textvorlagen zu sperren. Agenten können nur benutzerdefinierte oder dynamische Felder bearbeiten, wenn Sie eine Vorlage sperren.

Schritt 9

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Wählen Sie im Feld Ausgeschlossenes Team die Teams aus, für die Sie die Vorlage nicht freigeben möchten.

Schritt 10

Klicken Sie auf Änderungen speichern, um die Vorlage zu speichern.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

2.1.5.4.2 Erstellen einer SMS Vorlage

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets>Templates

(AssetsVorlagen) aus. Schritt 3

Klicken Sie auf Vorlage

hinzufügen. Schritt 4

Klicken Sie auf SMS, um eine Vorlage SMS zu erstellen.

Schritt 5 Geben Sie im Feld Vorlagenname den Namen der Vorlage

ein. Schritt 6 (optional) Geben Sie im Feld Absender-ID die Absender-

ID ein.

Hinweis

Die standardmäßige Absender-ID (ein Kurzcode, der dem Team zugewiesen wird, wenn SMS als Kanal aktiviert ist) wird automatisch geladen, wenn Sie eine Vorlage erstellen. Mit dieser Funktion können Sie die Vorlagen erstellen und nachverfolgen. Schritt 7 Geben Sie im Feld Vorlagentext den Text ein.

Hinweis

- Das Feld "Vorlagentext" unterstützt maximal 800 Zeichen.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.
- Benutzerdefinierte Felder: Geben Sie benutzerdefinierte oder bearbeitbare Felder in den Vorlagentext ein, indem Sie Chevron-Klammern (\<>) verwenden. Benutzerdefinierte Felder sind bearbeitbare Felder, auch in gesperrten Vorlagen.
- Systemparameter: Klicken Sie auf das @@-Symbol oder geben Sie @@ in das Feld "Vorlagentext" ein, um die Liste der Systemparameter anzuzeigen. Sie können einen dieser Parameter auswählen und den Vorlagentext zusammenstellen. Wenn Sie diese Parameter im Vorlagentext verwenden, werden die entsprechenden Werte dynamisch ersetzt, wenn ein Agent diese Vorlagen in einer Konversation auswählt.

  Hinweis

  Wenn keine relevanten Werte für die konfigurierten Parameter vorhanden sind, rendert die Anwendung die Parameter in Chevron-Klammern und hebt sie gelb hervor.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 8

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorlage sperren", um Textvorlagen zu sperren. Agenten können nur benutzerdefinierte oder dynamische Felder bearbeiten, wenn Sie eine Vorlage sperren.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 9

Wählen Sie im Feld Ausgeschlossenes Team die Teams aus, für die Sie die Vorlage nicht freigeben möchten.

Schritt 10

Klicken Sie auf Änderungen speichern, um die Vorlage zu speichern.

2.1.5.4.3 Erstellen einer E-Mail-Vorlage

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets>Templates

(AssetsVorlagen) aus. Schritt 3

Klicken Sie auf Vorlage

hinzufügen. Schritt 4

Klicken Sie auf E-Mail, um eine E-Mail-

Vorlage zu erstellen. Schritt 5

Geben Sie im Feld Vorlagenname den Namen der Vorlage

ein. Schritt 6

Geben Sie im Feld Vorlagentext den Text ein.

- Sie können dem benutzerdefinierten Text Emojis hinzufügen. Sie können die umfangreichen Formatierungsstile wie in der Tabelle beschrieben auf den Text anwenden.

Symbol	Beschreibung
Fett	Der Text wird fett formatiert.
Kursiv	Formatiert den Text.
Unterstreichen	Unterstreicht den ausgewählten Text.
Durchgestrichen	Streicht den Text.
Schriftfarbe	Ändert die Schriftfarbe.
Sortierte Liste	Erstellt eine geordnete Liste.
Unsortierte Liste	Erstellt eine ungeordnete Liste.
Link	Fügt einen Hyperlink in den ausgewählten Text ein.
Absatz (Überschriften)	Wendet voreingestellte Überschriften- oder Absatzformate auf den Text an.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Symbol	Beschreibung
Tabelle	Fügt eine Tabelle ein.

Hinweis

- Benutzerdefinierte Felder: Geben Sie benutzerdefinierte oder bearbeitbare Felder in den Vorlagentext ein, indem Sie Chevron-Klammern (\<>) verwenden. Benutzerdefinierte Felder sind bearbeitbare Felder, auch in gesperrten Vorlagen.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.
- Systemparameter: Klicken Sie auf das @@-Symbol oder geben Sie @@ in das Feld "Vorlagentext" ein, um die Liste der Systemparameter anzuzeigen. Sie können einen dieser Parameter auswählen und den Vorlagentext zusammenstellen. Wenn Sie diese Parameter im Vorlagentext verwenden, werden die entsprechenden Werte dynamisch ersetzt, wenn ein Agent diese Vorlagen in einer Konversation auswählt.

  Hinweis

  Wenn keine relevanten Werte für die konfigurierten Parameter vorhanden sind, rendert die Anwendung die Parameter in Chevron-Klammern und hebt sie gelb hervor.

Schritt 7

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorlage sperren", um Textvorlagen zu sperren. Agenten können nur benutzerdefinierte oder dynamische Felder bearbeiten, wenn Sie eine Vorlage sperren.

Schritt 8

Wählen Sie im Feld Ausgeschlossenes Team die Teams aus, für die Sie die Vorlage nicht freigeben möchten.

Schritt 9

Klicken Sie auf Änderungen speichern, um die Vorlage zu speichern.

2.1.5.4.4 Erstellen einer Livechat-Vorlage

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets>Templates

(AssetsVorlagen) aus. Schritt 3

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Klicken Sie auf Vorlage hinzufügen.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 4

Klicken Sie auf Livechat, um eine Livechat-Vorlage zu erstellen.

Schritt 5 Geben Sie im Feld Vorlagenname den Namen der Vorlage

ein. Schritt 6 Geben Sie im Feld Vorlagentext den Text ein.

Hinweis

- Das Feld "Vorlagentext" unterstützt maximal 2000 Zeichen.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.
- Benutzerdefinierte Felder: Geben Sie benutzerdefinierte oder bearbeitbare Felder in den Vorlagentext ein, indem Sie Chevron-Klammern (\<>) verwenden. Benutzerdefinierte Felder sind bearbeitbare Felder, auch in gesperrten Vorlagen.
- Systemparameter: Klicken Sie auf das @@-Symbol oder geben Sie @@ in das Feld "Vorlagentext" ein, um die Liste der Systemparameter anzuzeigen. Sie können einen dieser Parameter auswählen und den Vorlagentext zusammenstellen. Wenn Sie diese Parameter im Vorlagentext verwenden, werden die entsprechenden Werte dynamisch ersetzt, wenn ein Agent diese Vorlagen in einer Konversation auswählt.

  Hinweis

  Wenn keine relevanten Werte für die konfigurierten Parameter vorhanden sind, rendert die Anwendung die Parameter in Chevron-Klammern und hebt sie gelb hervor.

Schritt 7

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorlage sperren", um Textvorlagen zu sperren. Agenten können nur benutzerdefinierte oder dynamische Felder bearbeiten, wenn Sie eine Vorlage sperren.

Schritt 8

Wählen Sie im Feld Ausgeschlossenes Team die Teams aus, für die Sie die Vorlage nicht freigeben möchten.

Schritt 9

Klicken Sie auf Änderungen speichern, um die Vorlage zu speichern.

2.1.5.4.5 Erstellen Sie eine Facebook Messenger-Vorlage

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Wählen Sie Assets>Templates (AssetsVorlagen) aus. Schritt 3 Klicken Sie auf Vorlage hinzufügen.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 4

Klicken Sie auf Facebook, um eine Facebook-

Vorlage zu erstellen. Schritt 5

Geben Sie im Feld Vorlagenname den Namen der Vorlage ein.

Schritt 6 Wählen Sie Text als Vorlagentyp, um eine Textvorlage zu

konfigurieren. Hinweis

- Das Feld "Vorlagentext" unterstützt maximal 2000 Zeichen.
- Benutzerdefinierte Felder: Geben Sie benutzerdefinierte oder bearbeitbare Felder in den Vorlagentext ein, indem Sie Chevron-Klammern (\<>) verwenden. Benutzerdefinierte Felder sind bearbeitbare Felder, auch in gesperrten Vorlagen.
- Systemparameter: Klicken Sie auf das @@-Symbol oder geben Sie @@ in das Feld "Vorlagentext" ein, um die Liste der Systemparameter anzuzeigen. Sie können einen dieser Parameter auswählen und den Vorlagentext zusammenstellen. Wenn Sie diese Parameter im Vorlagentext verwenden, werden die entsprechenden Werte dynamisch ersetzt, wenn ein Agent diese Vorlagen in einer Konversation auswählt.

  Hinweis
- Wenn keine relevanten Werte für die konfigurierten Parameter vorhanden sind, rendert die Anwendung die Parameter in Chevron-Klammern und hebt sie gelb hervor.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.

Schritt 7

Wählen Sie Aktionsvorlagen als Vorlagentyp aus, um Schaltflächenvorlagen

zu erstellen. Hinweis

Sie können diese Option verwenden, wenn der Kunde eine schnelle Antwort erwartet. Das System sendet die Nachricht mit Bildern und Schaltflächen, damit der Kunde mit einem Klick auf eine Schaltfläche antworten kann.

So konfigurieren Sie Aktionsvorlagen:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Schaltfläche.
- Klicken Sie auf Bild hochladen, um ein Bild zu durchsuchen und anzuhängen.
- Geben Sie im Feld Name den Namen der Schaltfläche ein.
- Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Tastentyp" einen Schaltflächentyp aus.
- Geben Sie im Feld Anruf-URL die Rückruf-URL ein.
- Geben Sie im Feld Vorlagentext den Text

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

ein. Hinweis

- Die Aktionsvorlagen unterstützen maximal 320 Zeichen.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 8

Wählen Sie Multimedia-Vorlagen als Vorlagentyp, um verschiedene Multimedia-Vorlagen

zu erstellen. Hinweis

Sie können die folgenden Multimedia-Vorlagen erstellen:

- Bild
- Audio
- Video
- Datei

So konfigurieren Sie Multimediavorlagen:

- Wählen Sie in der Dropdown-Liste Medientyp einen Medientyp aus.
- Geben Sie im Feld Medien-URL eingeben die URL ein.

Schritt 9

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorlage sperren", um Textvorlagen zu sperren. Agenten können nur benutzerdefinierte oder dynamische Felder bearbeiten, wenn Sie eine Vorlage sperren.

Schritt 10

Wählen Sie im Feld Ausgeschlossenes Team die Teams aus, für die Sie die Vorlage nicht freigeben möchten.

Schritt 11

Klicken Sie auf Änderungen speichern, um die Vorlage zu speichern.

2.1.5.4.6 Erstellen Sie eine WhatsApp-Vorlage

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets>Templates

(AssetsVorlagen) aus. Schritt 3

Klicken Sie auf Vorlage

hinzufügen. Schritt 4

Klicken Sie auf WhatsApp, um eine WhatsApp-Vorlage zu erstellen.

Schritt 5 Geben Sie im Feld Vorlagenname den Namen der Vorlage

ein. Schritt 6 Geben Sie im Feld Vorlagentext den Text ein.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Hinweis

- Das Feld "Vorlagentext" unterstützt maximal 4096 Zeichen.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.
- Benutzerdefinierte Felder: Geben Sie benutzerdefinierte oder bearbeitbare Felder in den Vorlagentext ein, indem Sie Chevron-Klammern (\<>) verwenden. Benutzerdefinierte Felder sind bearbeitbare Felder, auch in gesperrten Vorlagen.
- Systemparameter: Klicken Sie auf das @@-Symbol oder geben Sie @@ in das Feld "Vorlagentext" ein, um die Liste der Systemparameter anzuzeigen. Sie können einen dieser Parameter auswählen und den Vorlagentext zusammenstellen. Wenn Sie diese Parameter im Vorlagentext verwenden, werden die entsprechenden Werte dynamisch ersetzt, wenn ein Agent diese Vorlagen in einer Konversation auswählt.

  Hinweis

  Wenn keine relevanten Werte für die konfigurierten Parameter vorhanden sind, rendert die Anwendung die Parameter in Chevron-Klammern und hebt sie gelb hervor.

Schritt 7

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorlage sperren", um Textvorlagen zu sperren. Agenten können nur benutzerdefinierte oder dynamische Felder bearbeiten, wenn Sie eine Vorlage sperren.

Schritt 8

Wählen Sie im Feld Ausgeschlossenes Team die Teams aus, für die Sie die Vorlage nicht freigeben möchten.

Schritt 9

Klicken Sie auf Änderungen speichern, um die Vorlage zu speichern.

2.1.5.4.7 Erstellen Sie eine AMB-Vorlage (Apple Messages for Business)

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wählen Sie Assets>Templates

(AssetsVorlagen) aus. Schritt 3

Klicken Sie auf Vorlage

hinzufügen. Schritt 4

Klicken Sie auf "Apple Message for Business", um die AMB-Vorlage

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

zu erstellen. Schritt 5

Geben Sie den Vorlagennamen ein.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 6

Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Vorlagentyp" einen Vorlagentyp

aus. Hinweis

Sie können die Vorlagentypen "Text", "Text mit Anhang", "Zeitauswahl", "Listenauswahl", "Rich-Link", "Schnellantwort" und "Formular" für den AMB-Kanal erstellen.

Schritt 7

Wählen Sie Text als Vorlagentyp aus, um eine Textvorlage zu

konfigurieren. Schritt 8

Geben Sie im Feld Vorlagentext den Text

ein. Hinweis

- Das Feld Vorlagentext unterstützt maximal 10000 Zeichen.
- Alle zusätzlichen Zeilenabstände, die in der Vorlage/Schnellantwort hinzugefügt werden, können gekürzt werden.
- Benutzerdefinierte Felder: Geben Sie benutzerdefinierte oder bearbeitbare Felder im Vorlagentext mithilfe von chevron(<>)-Klammern ein. Benutzerdefinierte Felder sind bearbeitbare Felder, auch in gesperrten Vorlagen.
- Systemparameter: Klicken Sie auf das @@-Symbol oder geben Sie @@ in das Feld "Vorlagentext" ein, um die Liste der Systemparameter anzuzeigen. Sie können einen dieser Parameter auswählen und den Vorlagentext zusammenstellen. Wenn Sie diese Parameter im Vorlagentext verwenden, werden die entsprechenden Werte dynamisch ersetzt, wenn ein Agent diese Vorlagen in einer Konversation auswählt.

  Hinweis

  Wenn keine relevanten Werte für die konfigurierten Parameter vorhanden sind, rendert die Anwendung die Parameter in Chevron-Klammern und hebt sie gelb hervor.

Schritt 9

Wählen Sie Text mit Anhängen als Vorlagentyp aus, um Text mit Anhangsvorlagen zu konfigurieren und zu unterstützen. Schritt 10

Klicken Sie im Abschnitt "Anhang hochladen" auf "Datei auswählen" oder "Dateien hier ablegen", um einen Anhang hochzuladen. Hinweis

Das Feld "Anlage hochladen" unterstützt einen Höchstwert von ≤ 5 MB.

Schritt 11

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vorlage sperren", um die Vorlagentypen "Text" und "Text mit Anhängen"

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

zu sperren. Agenten können nur benutzerdefinierte oder dynamische Felder bearbeiten, wenn Sie eine Vorlage sperren.

Schritt 12

Wählen Sie den Vorlagentyp Zeitauswahl aus, um Zeitfenster für die Kunden zu konfigurieren.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

- Konfigurieren Sie die Vorschau empfangener Nachrichten.
    - Wählen Sie die Größe einer Nachrichtenvorschau über die Optionsfelder Stil aus.
    - Geben Sie im Feld Titel den Titel ein.
    - (Optional) Geben Sie im Feld Untertitel den Untertitel ein.
    - Klicken Sie auf Datei auswählen oder Dateien hier ablegen, um eine Anlage hochzuladen.
- (Optional) Konfigurieren Sie die Ereignisdetails.
- Aktivieren Sie den Schalter Ereignisdetails vorausfüllen auf Ereignisdetails vorausfüllen.
    - Geben Sie im Feld Ereignistitel den Titel ein.
    - (Optional) Geben Sie im Feld "Standortdetails" die Standortinformationen ein.
    - (Optional) Geben Sie in die Felder Auf Karte anzeigen die Koordinaten ein.
    - Wählen Sie in den Zeitfenstern Datum, Uhrzeit und Dauer aus den entsprechenden Feldern aus.
    - Klicken Sie auf das Symbol Hinzufügen, um weitere Zeitfenster hinzuzufügen.
- Konfigurieren Sie die Vorschau für Antwortnachrichten.
    - Wählen Sie die Größe einer Nachrichtenvorschau über die Optionsfelder Stil aus.
    - Geben Sie im Feld Titel den Titel ein.
    - (Optional) Geben Sie im Feld Untertitel den Untertitel ein.
    - Klicken Sie auf Datei auswählen oder Dateien hier ablegen, um

eine Anlage hochzuladen. Schritt 13

Wählen Sie den Vorlagentyp Zeitauswahl aus, um eine Liste mit Elementen und Informationen zu diesen zu konfigurieren.

- Konfigurieren Sie die Vorschau empfangener Nachrichten.
    - Wählen Sie die Größe einer Nachrichtenvorschau über die Optionsfelder Stil aus.
    - Geben Sie im Feld Titel den Titel ein.
    - (Optional) Geben Sie im Feld Untertitel den Untertitel ein.
    - Klicken Sie auf Datei auswählen oder Dateien hier ablegen, um eine Anlage hochzuladen.
- Konfigurieren Sie die Listendetails.
    - Geben Sie im Feld Abschnittstitel den Titel ein.
    - Um mehrere Abschnitte zu konfigurieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Mehrfachauswahl für Abschnitt zulassen.
    - Klicken Sie auf Dateien hier ablegen, um Bilddateien hochzuladen.
    - Geben Sie im Feld Elementtitel den Titel ein.
    - (Optional) Geben Sie im Feld Elementuntertitel den Untertitel ein.
    - Klicken Sie auf das Symbol "Hinzufügen " neben dem Feld "Elementname", um mehrere Elemente hinzuzufügen.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

- Klicken Sie auf „Abschnitt hinzufügen“, um die Liste zu speichern.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

- Konfigurieren Sie die Vorschau der Antwortnachricht.
    - Wählen Sie aus den Optionsfeldern „Stil“ eine Größe für die Nachrichtenvorschaublase aus.
    - Geben Sie im Feld „Titel“ den Titel ein.
    - (Optional) Geben Sie im Feld „Untertitel“ den Untertitel ein.
    - Klicken Sie auf „Datei auswählen“ oder „Dateien hier ablegen“,

um einen Anhang hochzuladen. Schritt 14

Wählen Sie den Vorlagentyp „Rich Link“, um Rich Links zu konfigurieren und an das Verbrauchergerät zu senden.

- Konfigurieren Sie die Vorschau empfangener Nachrichten.
    - Geben Sie im Feld „Titel“ den Titel ein.
    - Geben Sie im URL-Feld die Rich-Link-URL ein.
    - Wählen Sie einen Medientyp aus der Dropdownliste aus. Hinweis
        - Das Medienfeld unterstützt Bild- oder Videodateien.
        - Wenn Sie „Video“ als Medientyp auswählen, laden Sie zur einfacheren Identifizierung und Sichtbarkeit das Miniaturbild hoch. Die Videodatei muss im MP4-Format vorliegen.
    - Klicken Sie auf „Datei auswählen“ oder „Dateien hier ablegen“,

um einen Anhang hochzuladen. Schritt 15

Wählen Sie den Vorlagentyp „Schnellantwort“, um Fragen und Optionen zu konfigurieren.

- Geben Sie im Feld „Titel“ die Frage ein.
- Geben Sie im Feld „Optionen hinzufügen“

die Optionen ein. Hinweis

Im Feld Optionen hinzufügen können Sie mindestens zwei und maximal fünf Optionen konfigurieren. Schritt 16

Wählen Sie den Formularvorlagentyp, um mithilfe einer einzigen JSON-Nutzlast umfangreiche, mehrseitige interaktive Abläufe für Benutzer auf iOS- und iPadOS-Geräten zu konfigurieren.

- Geben Sie im Feld Beschreibung die Formularbeschreibung ein, um den Agenten mithilfe einer Formularvorlage zusätzliche Informationen bereitzustellen.
- Klicken Sie auf „Beispiel im Editor laden“, um ein Beispiel-JSON zu laden und anzupassen, oder geben Sie ein gültiges JSON ein.
- Klicken Sie neben „Beispiel im Editor laden“ auf „Verschönern“, um das JSON zu formatieren

und lesbar zu machen. Schritt 17

Wählen Sie im Feld „Ausgeschlossenes Team“ die Teams aus, mit denen Sie die Vorlage nicht teilen möchten.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 18

Klicken Sie auf „Änderungen speichern“, um die Vorlage zu speichern.

2.1.6 Proaktiver Chat

In Webex Contact Center ermöglicht der proaktive Chat Unternehmen, Gespräche mit Kunden mithilfe vordefinierter Regeln und Auslöser zu beginnen, wodurch das Engagement verbessert und Probleme schneller gelöst werden. Unternehmen können automatisierte Nachrichten basierend auf dem Benutzerverhalten, wie Seitenbesuchen oder der Verweildauer, senden, die über die Webex Engage-Admin-Konsole konfiguriert werden. Administratoren können unter einem Konto mehrere Regeln für verschiedene Assets und Websites festlegen und Nachrichten an die Geschäftszeiten anpassen. Das System verfolgt Leistungsanalysen, einschließlich Übereinstimmungsraten, Sende-, Öffnungs- und Antwortraten, und gewährleistet so zeitnahe und effektive Kundeninteraktionen. Diese Funktion hilft Unternehmen, das Engagement durch maßgeschneiderte, regelbasierte Nachrichten zu verbessern, die durch die Benutzeraktivität auf ihren Websites ausgelöst werden.

2.1.6.1 Erstellen Sie proaktive Nachrichten

Schritt 1

Melden Sie sich an bei

Kontrollzentrum. Schritt

2

Gehen Sie im linken Bereich zu

Contact Center. Schritt 3

Gehen Sie im Abschnitt „Schnelllinks“ zu Webex Engage > Proaktive Chats

verwalten. Der Bildschirm „Proaktive Nachrichten“ wird angezeigt.

Schritt 4

Klicken Sie auf Nachricht hinzufügen.

Der Bildschirm „Proaktive Nachrichten“ wird angezeigt. Dieser Bildschirm enthält die folgenden Abschnitte: Beginn

- Formulieren Sie Ihre Nachricht
- Qualifizierender Auslöser
- Nachricht veröffentlichen

Schritt 5

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Geben Sie den Namen der

Nachricht ein. Schritt 6

Wählen Sie das Asset aus der Dropdown-Liste „Asset-Name“ aus.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 7

Wählen Sie ein Asset aus. Dadurch wird die Dropdown-Liste „Websites“ automatisch ausgefüllt.

Hinweis: Obwohl ein Endkunde die Auslösebedingungen beim Navigieren durch die Website des Unternehmens möglicherweise mehrmals erfüllt, wird die proaktive Chat-Einladung nur einmal zugestellt. Regeln, die bereits im Kontext für den Endkunden aufgerufen wurden, werden lokal im Speicher seines Browsers gespeichert. Wenn der Endkunde seinen Browserspeicher löscht, wird die Regel erneut aufgerufen, wenn die Auslösebedingungen das nächste Mal erfüllt sind. Schritt 8

Konfigurieren Sie im Abschnitt „Onset“ die folgenden Parameter, um festzulegen, wie eine automatisierte Nachricht ausgelöst werden soll, z. B. Regeln für Besucherattribute oder die Option „Native Website-Ereignisse“.

- Wählen Sie „Regeln für Besucherattribute“, um eine Regel zum Auslösen einer automatisierten Nachricht zu definieren. Eine kontextbezogene proaktive Nachricht wird ausgelöst, wenn die Besucher (auf einer Unternehmensseite) die im Feld „Regeln für Besucherattribute“ festgelegten Bedingungen erfüllen.
  - Definieren Sie die Regeln mithilfe einer oder mehrerer WENN- oder ODER-Bedingungen.
  - Klicken Sie auf Änderungen speichern.
- Wählen Sie „Native Website-Ereignisse“, um HTML-Ereignisse (z. B. „Beim Klicken“, „Bei Änderung“ und „Beim Hovern“) zu definieren, die basierend auf den Aktionen des Besuchers auf der Unternehmensseite eine proaktive Nachricht auslösen. Sie können auch eine Nutzlast übergeben und Regeln definieren, um eine proaktive Nachricht auszulösen.
  - Wählen Sie aus der jeweiligen Dropdown-Liste aus, wie das Ereignis ausgelöst werden soll, z. B. „Beim Klicken“, „Bei Änderung“ oder „Beim Darüberfahren“.
  - Konfigurieren Sie das DOM-Element, das Sie verfolgen möchten. Sie können diese DOM-Entitäten anhand ihrer ID oder Klasse (Name) aus der jeweiligen Dropdown-Liste ansprechen und den entsprechenden Wert eingeben.
  - Um optional eine kontextbezogene Nutzlast aus dem DOM zu übergeben, können Sie TURN auf den Schalter „Möchten Sie eine Nutzlast übergeben?“ setzen. Geben Sie den Schlüsselnamen und den Schlüsselwert ein. Die Werte müssen ohne Präfix auf IDs des DOM-Elements verweisen. Hinweis: Wenn das Widget Elemente mit derselben ID findet, wählt es das erste Element aus dem DOM aus, das mit der in der Konfiguration der proaktiven Chat-Regel konfigurierten DOM-Element-ID übereinstimmt.
  - Sie können diese Nutzlastwerte auch zusätzlich filtern und den Trigger nur anwenden, wenn bestimmte Bedingungen stimmen überein (z. B. WENN customer_Plan gleich „Gold“ ist)
  - Geben Sie eine oder mehrere WENN- oder ODER-Bedingungen ein
  - Klicken Sie auf Änderungen speichern.

Schritt 9

Konfigurieren Sie in der Nachricht erstellen die folgenden Parameter:

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

- Geben Sie den Absendernamen (Titel Ihrer Nachricht) ein.
- Wählen Sie ein Team aus der Dropdownliste „Teams“ aus.

  Sie können diese Regel einer Contact Center-Warteschlange zuordnen (abgerufen aus der Liste der Chat-Warteschlangen unter Control Hub > Contact Center > Warteschlangen). Sobald der Endkunde auf diesen proaktiven Chat reagiert

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Einladung, der Kontext dieser Warteschlange wird an Webex Connect Flow übergeben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Flows für proaktiven Chat.

- Verfassen Sie die Nachricht im Feld „Nachricht“ und wählen Sie eine der folgenden Optionen:
    - Badge-Benachrichtigung – Diese Benachrichtigung wird als stille Benachrichtigung angezeigt. Die Kunden müssen auf die Benachrichtigung klicken, um die Nachricht anzuzeigen.
    - Teil der Nachricht – Diese Benachrichtigung zeigt nur einen Teil der Nachricht an. Um die vollständige Nachricht anzuzeigen, müssen die Kunden auf die Auslassungspunkte klicken.
    - Vollständige Vorschau der Nachricht – Diese Benachrichtigung zeigt die vollständige Nachricht an.
    - Seitenmitte POST – Diese Benachrichtigung zeigt die Nachricht in der Mitte der Seite an. Dies dient in der Regel der Bereitstellung von Pflichtangaben für den Kunden.
- Klicken Sie auf „Nachricht speichern“.

Schritt 10

Im Abschnitt „Qualifizierender Auslöser“ können Sie die proaktive Chat-Regel optional anhand der Geschäftszeiten qualifizieren. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Regel nur ausgelöst, wenn die ausgewählten Geschäftszeiten in eine Arbeitsschicht fallen.

- Wählen Sie die gewünschten Geschäftszeiten aus der Dropdown-Liste aus. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäft Std .
- Klicken Sie auf Änderungen speichern.

Schritt 11

Klicken Sie im Abschnitt Veröffentlichen auf Änderungen

speichern und veröffentlichen. Die Erfolgsmeldung wird

auf dem Bildschirm angezeigt.

Diese proaktive Nachricht ist live und wird auf dem Bildschirm für proaktive Nachrichten angezeigt.

2.1.6.2 Veröffentlichung proaktiver Nachrichten rückgängig machen

Falls das Unternehmen aufgrund dieser Einladungen eine unerwartete Anzahl von Chats erlebt, können Sie die entsprechende proaktive Chateinladung deaktivieren, indem Sie die Veröffentlichung der Regel rückgängig machen. Sobald die Situation geklärt ist, können die Clientadministratoren die Regel erneut veröffentlichen. Gehen Sie wie folgt vor, um die Veröffentlichung einer proaktiven Nachricht rückgängig zu machen:

- Navigieren Sie zum Bildschirm Proaktives Messaging.
- Klicken Sie in der Spalte "Aktionen" einer bestimmten proaktiven Nachricht auf "Bearbeiten".
- Gehen Sie zum Abschnitt "Veröffentlichen" und klicken Sie auf "Veröffentlichung der

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Änderungen rückgängig machen".

Auf dem Bildschirm wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Der Status der proaktiven Nachricht wird von "Live" in "Entwurf" geändert und auf dem Bildschirm für proaktive Nachrichten angezeigt.

Die proaktive Nachricht kann bearbeitet und als neue Nachricht veröffentlicht werden.

Weitere Schritte:
POST Konfiguration der oben genannten Elemente müssen Sie Flows auf Webex Connect konfigurieren, um Antworten auf

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Proaktiver Chat speziell. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Flows für proaktiven Chat.

2.2 Kundenservice-Konsole

2.2.1 Dashboard

Verwenden Sie das Dashboard, um die Liste der Chats anzuzeigen, die auf die Antwort eines Agenten warten. Das Dashboard hilft bei der Identifizierung von

Wartende Kunden in der Warteschlange.

Das Dashboard enthält die folgenden Registerkarten:

- Gespräche
- Arbeitskräfte

2.2.1.1 Gespräche

Sie können die Anzahl der offenen Konversationen unter Konversationen Tab anzeigen. Die Anzahl der offenen Konversationen ist die Gesamtzahl der Chats mit den Status "Warteschleife", "Aktiv" und "Gehalten" eines bestimmten Teams. Sie können jeden Status auf einer eigenen Karte anzeigen, um die spezifische Chat-Anzahl für diesen Status anzuzeigen. Sie können auf jede dieser Karten klicken, um die Details der Chats unter dem ausgewählten Status anzuzeigen.

Hinweis

Webex Contact Center unterstützt den Status "Gehalten" nicht.

Die aktiven Statuskartengruppen chatten mit denen, die auf Agentenantworten warten, und denen, die auf Kundenantworten warten.

Basierend auf der ausgewählten Statuskarte können Sie Chat-Details wie Chat-ID, Kunden-ID, Priorität, Agenten-ID, durchschnittliche Antwortzeit, Bearbeitungszeit und letzte Aktualisierung am anzeigen.

Gesprächsprotokoll anzeigen

Standardmäßig können die Nutzer des digitalen Kanals die neuesten Live-Daten der letzten sechs Monate auf der Benutzeroberfläche und über API einsehen. Wenn Sie Daten über sechs Monate hinaus anzeigen möchten, wenden Sie sich an das Support-Team. Das Support-Team kann bis zu 24 Monate lang Daten offline bereitstellen.

Prozedur

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die Standardkonsole zu starten. Schritt 2

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Klicken Sie auf die Schaltfläche Zur Kundenbetreuung wechseln in der oberen rechten

Ecke des Dashboards. Schritt 3

Klicken Sie auf das Symbol Chat-Protokoll in der Spalte

"Aktion" eines Chats. Das Dialogfeld Chat-Protokoll wird

auf dem Bildschirm angezeigt.

Verfahren zum Suchen von Chats basierend

auf bestimmten Filtern

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die

Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Klicken Sie auf die Schaltfläche Zur Kundenbetreuung wechseln in der oberen rechten

Ecke des Dashboards. Schritt 3

Klicken Sie auf dem Dashboard-Bildschirm auf die

Schaltfläche Filter hinzufügen. Schritt 4

Erstellen Sie Bedingungen auf dem Bildschirm

"Chats filtern". Schritt 5

Klicken Sie auf Ergebnisse anzeigen, um Chats anzuzeigen, die die Filterbedingungen erfüllen.

In der Tabelle mit den Suchergebnissen werden alle Ergebnisse angezeigt, die den

Filterbedingungen entsprechen. Transkripte suchen und anzeigen

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die

Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Klicken Sie auf die Schaltfläche Zur Kundenbetreuung wechseln in der oberen rechten

Ecke des Dashboards. Schritt 3

Sie können Konversationsprotokolle auf der Seite "Suchen" basierend auf den folgenden Feldwerten suchen und anzeigen.

Feld	Beschreibung

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Name	Vollständiger Name des Kunden, wie er vom Kanal empfangen wurde, und Konfigurationen im Knoten Konversation erstellen im Flow. Gilt für Facebook Messenger und den Livechat-Kanal. Für E-Mail: Legen Sie standardmäßig die E-Mail-Adresse des primären Kunden (Absenderadresse) fest.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Feld	Beschreibung
	Für SMS: Standardmäßig auf die Handynummer des Kunden festgelegt. Hinweis Teilsuchen werden nicht unterstützt. Bei der Suche wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet.
Handynummer	SMS Handynummer des Kunden. Nützlich, um nach SMS-Konversationen zu suchen.
E-Mail-ID	E-Mail-ID des Kunden. Nützlich, um nach E-Mail-Konversationen zu suchen.
Chat-ID (Konversation) ID)	Eindeutiger Bezeichner einer Konversation.
Livechat-ID	Eine eindeutige UUID, die vom Livechat-Widget im Browser des Kunden festgelegt wird.
WhatsApp Mobil Nummer	Registrierte Handynummer des Kunden.
Apple Messages für Wirtschaft (AMB)	Nummer oder E-Mail-ID, die mit der Apple-ID verknüpft ist.
Markierungen	Gilt nicht für Webex Contact Center
Priorität	Gilt nicht für Webex Contact Center
Agenten-ID	Die Agenten-ID ist als CI-Benutzer-ID konfiguriert. Derzeit nicht zur Verwendung.
Kunden-ID	Eindeutige Kennung des Kunden, wie vom Unternehmen definiert. Nicht zutreffend für Webex Contact Center.

2.2.2 Wörter auf der Sperrliste

Sie können die blockierten Wörter konfigurieren, die Agenten in den Konversationen nicht verwenden dürfen. Wenn diese Wörter in der Kundennachricht vorkommen, werden sie durch ein Sternchen (*) ersetzt, bevor sie an die Agenten gesendet werden. Diese Funktion unterstützt Englisch und alle Unicode-Zeichen, die die meisten Sprachen der Welt abdecken.

Auf diesem Bildschirm können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Konfigurieren Sie die blockierten Wörter, die aus den Nachrichten herausgefiltert werden müssen, oder suchen Sie nach vorkonfigurierten blockierten Wörtern.
- Konfigurieren Sie die E-Mail-IDs der Empfänger, an die ein Bericht gesendet wird, wenn in den

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

ausgehenden Nachrichten, die der Agent an den Kunden senden möchte, blockierte Wörter gefunden werden.

- Wenn der Agent eine Nachricht eingibt, die eines der blockierten Wörter enthält, zeigt das System ein

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Warnung, und die Nachricht wird erst gesendet, wenn der Agent das Wort entfernt.

Standardwörter auf der Sperrliste

In der folgenden Tabelle sind die Standardwörter für die Blockierliste aufgeführt. Sie können sie aktivieren und deaktivieren.

di	vag1na	CIPA	fcuker	Kumming	stechen
ein Loch	Vagiina	cl1t	fcuking	kums	Nadelstiche
Arsey	vaj1na	Kitzler	feck	kunilingus	Pron
ash0le	Vajina	Klitoris-Lecker	blow Job	KWIF	pube (pube)
ash0les	vullva	Klitoris	Fecker	L3I+CH	
	Wichser	Kitzler	Felching	l3itch	pussi
	Wichse	Clitty Wurf	blasen	Schamlippen	Fotzen
assh0le	wh00r	Clusterfuck	Fellatio	LEN	Muschi
Arschlecke	wh0re	Nuss	Fingerfuck	lmao	Muschi Furz
Arsch-Wisch	Wigger	Schwanz	Fingergefickt	LMFAO	Pussy Palast
Bassterds	Willie	Schwanztasche	fingerfucker	Wollust	Pussys
Bastarde	Kanake	Schwanz Rotz	fingerfuckers	gierend	QUEAF
bastardz	Bälle		Fingerficken	m0f0	queer
Basters	Mist	Eichel	fingerfucks	m0fo	Mastdarm
basterdz	ficken	Cockmunch	Faustfick	M45terbate	verzögern
Schlampen!	50 Yard Fotze Punt	Cockmuncher	Fistfuck	ma5terb8	Randkiefer

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Hündinnen	5h1t	Hähne	fistfucked	ma5terbate	Rimming

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Hündinnen.	Raji		fistfucker	mafugly	s Treffer
blobby	a_s_s	schwanz gelutscht	Fistfuckers	Masochist	s.o.b.
Eier	a2m	Schwanzlutscher	fistfucking	MASTERB8	s_h_i_t
Bolloks	A55	Schwanzlutscher	fistfuckings	Meisterfledermaus*	Sadismus
Bollox	Erwachsene	schwanzlutschen	fistfucks	masterbat3	Sadist
Bolox	Amateur		Flansch	Masterbate	Sandbank
Gesäß wischen	anal	Cocksuka	das Protokoll auspeitschen	Meister-Bate	Wurstkönigin
C0cks	Anal-Pfähler	cocksukka	fook	Masterbation	schlong
CNTZ	Anal-Leckage	Koks	fooker	Masterbations	schraubend
Schwanzkopf	Anilingus	Cokmuncher	Fickloch	masturbieren	Scroat
cuntz	After	Coksucka	Ficken Sie die Puppe	mof0	scrot
tauchen	AR5E	Coon	Fick-Trophäe	MOFO	Hodensack
Dominatricks	arrse	Polizist einige Holz	Fick dich Mama	MO-FO	Sperma
Dominatrie	Arsch	Cornhole	ficken	mothafuck	Sex
Domina	Arschloch	Corp Hure		mothafucka	Sch!+
Idiot	Esel	Steuermann	ficken arsch	mothafuckas	sh!t
Fuckoff	Arschfick	sperma	fuck-schlampe	mothafuckaz	SH1T
Fälschung	Esel	cum chugger	gefickt	mothagefickt	Krähenscharbe

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Fukah		sperma Müllcontainer	Ficker	mothafucker	Shagger (Schädel)
Fukin	arschficker	Sperma-Freak	Fuckers	mothafuckers	Shaggin (Begriffsklärung)
gayboy	assfukka	sperma schlucker	Fickkopf	mothafuckin	zottelnd
gayz	Arschloch	cumdump	Fickköpfe	mothafucking	
H00R	arschlöcher	Cummer	ficken	mothafuckings	shi+
H0AR	Assschleim	Cumming	verflucht	mothafucks	Scheiße
h0re	Arschmunch	Sperma		Mutterficker	Scheiße-Ficker
Hacke		abspritzen	fuckingshitmotherfucker	Mutterficker	Scheißschwanz
Hoor	autoerotisch	Cunilingus		Motherfuck	Scheiße
hoore	b!tch	Cunillingus	fuckfleisch	motherfucked	
Japs	B00BS	Cunnilingus	Fickt	Arschloch	
jisim	B17CH	Fotze	Fickspielzeug	Motherfuckers	Scheißfick
jiss	b1tch	Fotze Haare	fuckwhit	motherfuckin	
Joder	Ballsack		verdammt noch mal	motherfucking	Arschloch
Kike	Ballsack	lecken	Fudge-Packer	motherfuckings	Shiting (Klingeln)
Knöpfe	bang (seine) Schachtel		Fudgepacker	motherfuckka	Shitings
Knopf	bangbros	lecken	FUK	Motherfucks	Scheißt

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

koon	bareback	Fotzen	Fuker (Begriffsklärung	Muff	geschissen

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

kunt	Bastard		Fukker	Muff Puff	Scheiße
Kunts	bestialisch	Fotze geschlagen	Fukkin	Mutha	Scheißer
Kuntz	Bestialität	Seil durchtrennen	fuks	Muthafecker	scheißend
Lezzian	Vorhang für Rindfleisch	Cyalis	Fukwhit	muthafuckker	
Masokist	Bellend	Cyberfuc	Fukwit	Muther	beschissen
masstrbait	bestialisch	cyberfuck	fux	mutherfucker	Skank
masstrbate	Sodomie	cybergefickt	fux0r	n1gga	Steigung
Masterbates	bi+ch	Cyberfucker	Gangbang	N1gger	Schlampe
minge	Biatch	Cyberfuckers	Gangbang	Nazi	Schlampe Eimer
Mutter-Ficker	bimbos	Cyberfucking	Gangbang	Brauche den Schwanz	Schlampen
n1gr	Vogelschloss	d1ck	gangbanged	nigg3r	Smegma
nonce	Hündin	verdammt	Gangbangs	nigg4h	Schmutz
Orgasum	Hündin Titte	Schwanz	gassiger Arsch	Nigga	Reißen
Packi	Schlampe	Schwanzloch	Gaylord	Niggah	Hurensohn
Packie	Schlampen	Schwanz schüchtern	homosexuell	Niggas	SPAC
Packy	Hündinnen	Dickkopf	Ziegen	Niggaz	Mumm
Paki	Hündin	Dildo	Gott	Nigger	t1tt1e5
Pakie	Zicken	Dildos	Gott verdammt	Nigger	t1tties
paky	blutig	dink	Gott-Damm	Nob	Tees

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Peeenus	Hau mich	Dinks	gottverdammt	nob scherzhaft	Teez
Peeenusss	Schlamm blasen	dirsa	gottverdammt	nobhead	Hoden
Peenus	blasen	schmutziger Sanchez	gottverdammt	Nobjocky	Hoden
peinus	Blowjobs	DLCK	Schinkenklappe	nobjokey	Titte
STIFT1S	blaue Waffel	Hunde-Ficker	hardcoresex	Numbnuts (Begriffsklärung)	Titten wichsen
Penis-Atem	Blumpkin	Hunde-Stil	Hölle	Nussmus	titfuck
Penus	Boiolas	Doggiestyle	heshe	Nussack	Titten
Penuus	Hoden	Doggin	ehrwürdig	OMG	Titt
Phuker	Bollok	dogging	Hoare	Orgasmus	tittie5
Phukker	Ständer	Donkeyribber	HOER	Orgasien	Tittiefucker
Polack	Brüste	doosh	Homo	Orgasmus	Titties
Polak	Titten	Duche	homoerotisch	Orgasmen	tittyfuck
Homo	Brüste	Deich	Hore	p0rn	tittywank
Poonani	boooobs	Iss einen Schwanz	geil	Bauer	titwank
PR1C	BTC1	Iss Haarkuchen	geil	Specht	Werfer
pr1ck	xxx	ejakulieren	Heißes Sex	Penis	Kackwurst
PR1K	Idiot	ausgestoßen	Wie man tötet	penisfucker	TW4T
Der Kater	m0ron	Ejakulate	Wie man murdet	phonesex	Fotze
Puuke	$hit	ausstoßend	Jackoff	puck	twathead

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

webex by cisco

Vertrauliche

Puuker	4r5e	Ejakulationen	Wichsen	Phuk	twatty
Queers	Buu	Ejakulation	Jap	Phuked	twunt
queerz	booooooobs	Ejakulat	Ruck	Phuking (Begriffsklärung)	Twunter
qweers	Brüste	erotisch	Wichsen	phukked	v14gra
Qweerz	Buceta	f u c k	Wichse	Phukking	v1gra
Rekktum	Mistkerl	f u c k e r	jiz	Phuks	Scheide
SCANNEN	Hintern	f_u_c_k	jizm	PHUQ	Viagra
sexy	bunny fucker	f4nny	Sperma	pigfucker	Vulva
sh1ter	Eine Ladung kaputt machen	Gesichts	Kawk	Pimpis	w00se
SH1TS	vollbusig	Schwuchtel	versauter Jesus	Pisse	Wang
sh1tter	Hintern	Schwuchteln	Knopf	angepisst	wichsen
sh1tz	Arsch Ficken	Faggitt	Knopfende	Pisser	Wichser
Schüchternheit	Arschloch	Tunte	Knobead	Pisser	
Shitz	buttmuch	Faggs ()	Knoppen	Pisse	
	Analplug	Holzbündel	Knopf	Pissklappen	Hure
Shyte	c0ck	Reisigbündel	Knopfkopf	Pissin	Willies
skankey	c0cksucker	Fags	Knobjocky	Pissing	Willy
Skanks	Teppich Muncher	Hintern	KnobJokey	Pissoff	Wtf
Skanky	Teppichmuncher	Bauchklappen	KOCK	Aa	xrated

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Nuttig	CAWK	fannyfucker	Kondum	Porno	T! T
Slutz	Chink (Spalte)	FANYY	Kondums	Porno	btch
Twats	choade	Fatass	Kum	Pornografie	T T
va1jina	Chota-Taschen	FCUK	Kummer	pornos	töten

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Verwalten des

Sperrlistenverfahrens

Schritt 1

Wählen Sie in der Navigationsleiste des Managementportals die Option Neue digitale Kanäle aus, um die

Standardkonsole zu starten. Schritt 2

Wechseln Sie zur Customer Care Console.

Schritt 3

Wählen Sie "Einstellungen" > "Sperrlisten > verwalten".

Im Abschnitt "Standard-Sperrliste" werden die standardmäßig blockierten Wörter angezeigt. Sie können diese

Wörter nicht löschen, aber aktivieren und deaktivieren.

Schritt 4

So deaktivieren Sie ein Wort:

a. Wählen Sie das Wort aus der Liste "Aktiv" aus.

   Sie können die Liste auch über das Suchfeld

   filtern. Hinweis

   Sie können mehrere blockierte Wörter mit der UMSCHALTTASTE auswählen und gleichzeitig deaktivieren.

b. Klicken Sie auf den Pfeil nach rechts, um das blockierte Wort in die Liste der blockierten Wörter zu verschieben.

c. Klicken Sie auf OK, um das Wort aus der Liste "Inaktiv" in die

Liste "Aktiv" zu verschieben. Schritt 5

So aktivieren Sie ein Wort:

a. Wählen Sie das Wort aus der Liste der

   inaktiven Anrufe aus. Sie können die Liste auch

   über das Suchfeld filtern.

b. Klicken Sie auf den Pfeil nach links, um das blockierte Wort in die Liste "Aktiv" zu verschieben.

c. Klicken Sie auf OK, um das Wort aus der Liste "Inaktiv" in die

Liste "Aktiv" zu verschieben. Schritt 6

Fügen Sie unter "benutzerdefinierte Sperrliste" Ihre eigene Liste mit Wörtern zur Sperrliste hinzu.

a. Geben Sie das blockierte Wort neben der Schaltfläche "Wort zur Sperrliste eingeben" ein.

b. Klicken Sie auf Wort hinzufügen.

   Das Wort wird im Textfeld angezeigt. Ebenso können Sie eine beliebige Anzahl von Wörtern konfigurieren.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle

Schritt 7

Im Abschnitt "Eskalationen" können Sie Eskalationen aktivieren.

a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Eskalationen".
b. Geben Sie durch Kommas getrennte E-Mail-IDs in das Textfeld ein. Alle konfigurierten E-Mail-IDs werden benachrichtigt, wenn in ausgehenden Nachrichten blockierte Wörter vorkommen.
c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Dem Agenten erlauben, die Maskierung blockierter Wörter in eingehenden Nachrichten aufzuheben, um Agenten die Zugriffsberechtigung zum Aufheben der Maskierung blockierter Wörter in eingehenden Nachrichten zu erteilen.

Schritt 8

Klicken Sie auf Änderungen speichern.

Hinweis

Es ist zwingend erforderlich, auf Änderungen speichern in der unteren rechten Ecke des Bildschirms zu klicken, um alle Aktionen zu übernehmen, die auf dem Bildschirm "Sperrlisten" ausgeführt wurden.

Weitere Informationen
Bitte besuchen Siecisco.com/c/en/us/products/contact-Center

webex by cisco

Vertrauliche

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Cisco und das Cisco-Logo sind Handelsmarken oder eingetragene Marken von Cisco und/oder Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Marken von Cisco finden Sie unter folgender URL: https://www.cisco.com/go/trademarks. Die genannten Handelsmarken von Drittanbietern sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner“ impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1110R)