Webex Engage Admin- und Einrichtungshandbuch für Webex Contact Center

Datum: Februar 17, 2025

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Vertrauliche Informationen von Cisco

Inhalt

1. Über neue digitale Kanäle 3
2. Neue digitale Kanalkonsolen 3
2.1. Admin-Konsole 3
2.1.1. Dashboard 4
2.1.2. Einstellungen 10
2.1.3. Benutzer 11
2.1.4. Vermögen 11
2.1.5. Vorlagen 20
2.2. Kundenservice-Konsole 38
2.2.1. Dashboard 38
2.2.2. Wörter auf der Sperrliste 42

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 Konversation aufzurufen.
Einstellungen	Ermöglicht mandantenweite Konfigurationen, z. B. Anlagenrichtlinien und E-Mail-bezogene Konfigurationen.
Benutzer	Zeigt eine schreibgeschützte Ansicht von Benutzern an, die für Omnichannel-Zugriff aktiviert oder als Premium-Agent lizenziert sind, der von Control Hub synchronisiert wird.
Vermögen	Ermöglicht die Konfiguration von Kanal-Assets und Antwortvorlagen (vorgefertigte Antworten).

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.

1.1.1.1.1 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	Stellen Sie SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-Mail, Apple Messages for Business (AMB) und WhatsApp ein.
Nein. der Führungskräfte	Zeigt die Anzahl der Administratoren an, die dieses Team verwalten.
Nein. der Agenten	Zeigt die Anzahl der Agenten an, die Teil dieses Teams sind.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Spaltenname	Beschreibung
Andere	Zeigt die Anzahl der Benutzer an, die anderen Rollen angehören, z. B. Analyst, die derzeit nicht für Webex Contact Center gelten.

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

- Benutzer
- Veranstaltungen 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 beim 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 dem 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 zu veröffentlichen, 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.

Neues Ereignis hinzufügen

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 Gruppen **>** Ereignisse und Regeln **aus**.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Schritt 3

Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **"Neues Ereignis** hinzufügen".

Die Seite "Ereignisse konfigurieren" wird angezeigt.

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
- Stellen
- Bereitstellen
- Patch
- Löschen

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:

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.

c. Geben Sie den **Parameternamen** ein.

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

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:

   - **Agenten erlauben, Werte manuell** einzugeben: Diese Option ermöglicht es dem Agenten, die Werte manuell einzugeben, bevor er eine externe URL zum Posten der Daten aufruft.
   - **Agenten erlauben, aus einem Satz vordefinierter Werte** auszuwählen: Diese Option ermöglicht es dem Agenten, vorkonfigurierte Werte auszuwählen, bevor er eine externe URL zum Posten der Daten aufruft. 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.

Neue Regel hinzufügen

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 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

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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 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 "Manuell", "Nach API" oder "Nach System" auszulösen. Sie müssen Nach API auswählen, damit diese Regel für Ihren Mandanten funktioniert.
- **Chat erstellt:** Die Regel wird automatisch ausgelöst, wenn ein Chat erstellt wird. Eine Post-Anfrage (Drittanbieter-URL) kann immer dann gestellt werden, wenn ein Chat erstellt wird. Sie müssen Nach API auswählen, damit diese Regel für Ihren Mandanten funktioniert.
- **Chat erneut geöffnet:** Die Regel wird ausgelöst, wenn ein Chat erneut geöffnet wird. Wählen Sie eine Option aus, um die Regel manuell oder nach API oder nach System auszulösen. 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
- Stellen
- Bereitstellen
- Patch
- Löschen

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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.

c. Geben Sie den **Parameternamen** ein.

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

e. Klicken Sie auf **Hinzufügen.**

Schritt 11

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. Aktivieren Sie dazu den **Schalter JavaScript-Regel** aktivieren/deaktivieren in der oberen rechten Ecke der **Seite Regel konfigurieren** .

Schritt 14

Klicken Sie auf **Regel** speichern.

Ereignisse und Regeln bearbeiten

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 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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Die **Seite "Ereignis konfigurieren/Regel** konfigurieren" wird angezeigt.

Schritt 4

Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

Schritt 5

Klicken Sie auf **Ereignis/Regel** speichern.

Löschen von Ereignissen und Regeln

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 Client Admin Console>Groups> **Events and Rules (** Client-Admin-KonsoleGruppenEreignisse und Regeln **aus.**

Schritt 3

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	Mit diesem Schalter können Sie Anhänge auf dem Agent Desktop aktivieren oder deaktivieren. Darüber hinaus können Sie die zulässige Anzahl von Anhängen, Anhangsgrößen und Dateiformate konfigurieren.
Chatverlauf in Agentenantworten aktivieren	Aktivieren Sie den **Schalter Chatverlauf in Agentenantworten im E-Mail-Kanal** aktivieren, um Agenten das Senden des Chatverlaufs in ihren Antworten zu erlauben (gilt nicht für Webex Contact Center)
Konto inaktiv	Benutzer werden als **inaktiv** gekennzeichnet, wenn sie 30 aufeinanderfolgende Tage lang keine Kontakte über einen digitalen Kanal wahrnehmen.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

2.1.3. Benutzer

Im **Abschnitt "Benutzer** " wird eine schreibgeschützte Ansicht der Benutzer angezeigt, die einer Agent-Premium-Lizenz zugewiesen sind. Wenn Benutzer, die einer Premium-Agentenlizenz zugeordnet sind, hier nicht aufgeführt sind, synchronisieren Sie die Benutzer manuell mithilfe von Control Hub erneut.

Hinweis

Die synchronisierte Benutzerliste enthält nicht den aktuell angemeldeten Benutzer oder Administrator.

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 über die Webex Connect-Anwendung bei Webex Contact Center registriert wurden, werden hier angezeigt.

Wenn Ihr Asset, z. B. 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" angezeigt wird, überprüfen Sie den Registrierungsstatus des Assets in der Webex Connect-Anwendung und stellen Sie sicher, dass Registriert am <Zeitstempel> angegeben *ist*.

Hinweis

- Wenn ein Administrator Assets auf Webex Connect löscht, werden diese Assets nicht mehr auf dem Control Hub oder Webex Bildschirm "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 Kanalressourcen** klicken, wird eine Liste der derzeit beim Contact Center registriert Webex en Kanalressourcen angezeigt. Jede Registerkarte 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 Rechte

Spalte	Beschreibung
Asset-Details	Geschäftsadresse des Assets, z. B. SMS-Nummer, WhatsApp-Nummer, Link zu Apple Messages for Business oder Facebook-Seite
Asset-Name	Name des Assets, wie in der Webex Connect-Anwendung konfiguriert
ID	Interne ID, die vom Webex Contact Center für das Asset generiert wurde
Hinzugefügt am	Zeitstempel, als das Asset im Webex Contact Center registriert wurde
Priorität	Standardpriorität, die für das Kanalobjekt gilt (derzeit nicht für Webex Contact Center anwendbar)
Aktion	Bearbeiten

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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 Webex Connect-Anwendung 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 die Registerkarte Livechat.

Schritt 4

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

Schritt 5

Konfigurieren Sie die **Registerkarte "allgemeine Einstellungen** ":

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. Aktivieren oder deaktivieren Sie den **Schalter Kunden erlauben, ein Chat-Protokoll über das Livechat-Widget** anzufordern, um Kunden das Anfordern eines Chat-Protokolls über das Livechat-Widget zu ermöglichen oder zu deaktivieren.
   - Sie können den Agentennamen **oder** generischen **Alias** im Chat-Protokoll als Agenten-ID konfigurieren, um die Privatsphäre des Agenten zu schützen.
d. Aktivieren Sie den **Widget-Schalter Threads im Widget** des Endbenutzers löschen, um Chats zu löschen, wenn der Kunde auf Chat beenden klickt, zu einer anderen Website navigiert oder den Browser schließt.
e. Sie können einen Agentennamen oder einen generischen Alias im Chatprotokoll als Agenten-ID konfigurieren, um die Privatsphäre der Agenten zu schützen.
f. 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. Diese Funktion gilt noch nicht für Webex Contact Center-Mandanten.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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

h. 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.

i. Klicken Sie auf **Änderungen** speichern.

Schritt 6

Konfigurieren Sie die **Registerkarte "Websites** ":

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

b. Konfigurieren Sie auf der **Registerkarte "Allgemein** " 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, Aktionsschaltflächentexte, Fehlerbenachrichtigungen 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. Das Schaltflächentextfeld enthält maximal 30 Zeichen.
Begrüßungsnachricht	Geben Sie die personalisierte Begrüßungsnachricht ein, die Kunden im Endkunden-Widget sehen. Das Feld darf nur 500 Zeichen lang sein.
Bannermeldung zur PCI-Konformität	Geben Sie die Nachricht ein, die ein Kunde anzeigt, wenn die Nachricht nicht PCI-konform ist.
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.
   Aktivieren Sie den Schalter Ungefähre Wartezeit anzeigen, und klicken Sie auf eines der folgenden Optionsfelder:

   - Antworten in der Regel innerhalb weniger Minuten.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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

d. Aktivieren Sie im **Abschnitt Chatankündigung** festlegen die **Option Protokollierung von Chatankündigungen** 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 Feld "Betreff" unter dem Abschnitt "E-Mail-Protokoll" angegeben ist. 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 den erforderlichen Fußzeilentext in das Feld "Fußzeile" unter dem E-Mail-Protokoll eingeben. Die zulässige Anzahl zulässiger Zeichen für dieses Feld beträgt 1000.

f. Klicken Sie auf **Änderungen** speichern.
Dadurch werden die **Registerkarten "Darstellung** " und **"Widget-Sichtbarkeit** " aktiviert.

g. Konfigurieren Sie auf der **Registerkarte "Darstellung** " die folgenden Felder.

Feldname	**Beschreibung**
Widget-Farbe	Geben Sie den **Farbcode** für das Widget ein. Sie können eine Farbe auswählen oder einen Hexadezimalcode angeben.
Widget-Schaltflächentyp	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 aktivieren, um Agenten zu erlauben, neue Nachrichten im Composer zu verfassen, wenn die vorgeschlagenen Schnellantworten nicht der Absicht des Kunden entsprechen.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Feldname	Beschreibung
	Composer anzeigen, wenn Karussells gesendet werden:Sie können diesen Schalter aktivieren, um Benutzern zu erlauben, neue Nachrichten im Composer zu verfassen, wenn ein Karussell gesendet wird. **Emojis** zulassen: Sie können diesen Schalter aktivieren, 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 diesen Schalter** aktivieren, um Kunden das Senden von Anhängen während der Konversationen im Widget zu ermöglichen. **Hinweis** Wenn Sie die **PCI-Konformitätsoption** zum Löschen von Anlagen auswählen, überschreibt das System die Konfiguration " **Anlagen** zulassen".

h. Klicken Sie auf **Änderungen** speichern.

i. Definieren Sie auf der **Registerkarte Widget-Sichtbarkeit 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.

  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.
- Aktivieren Sie den **Schalter "Website-Erzwingen" Deaktivieren** , um das Deaktivieren des Livechat-Widgets zu erzwingen. Konfigurieren Sie die folgenden 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.
  - Aktivieren Sie das **Widget "Widget ausblenden" für Neukunden oder wenn Bestandskunden den Browser-Update** aktualisieren, um das Widget für Neukunden auszublenden, ohne die Bannermeldung anzuzeigen.

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

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.

Alle Aktionen mit dem **Schalter "Deaktivieren** erzwingen" werden dem Kunden angezeigt, ohne dass der Browser aktualisiert werden muss.

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

k. Auf der **Registerkarte "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 Hinzufügen IP** .

b. Geben Sie **in die entsprechenden Textfelder IP Startbereich** IP **Endwut** und **Grund für die Sperrung eines Kunden** ein.

c. Klicken Sie auf **Senden**.

Auf dem Bildschirm wird eine Erfolgsmeldung angezeigt, und das System listet die IP Details auf dem Bildschirm des gesperrten Kunden auf.

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.

m. Konfigurieren Sie die **Registerkarte "Installation** ":

Zustimmung zu LiveChat-Cookies

a. Aktivieren Sie den **Schalter** Zustimmung vom Kunden einholen, um die manuelle Zustimmung von 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

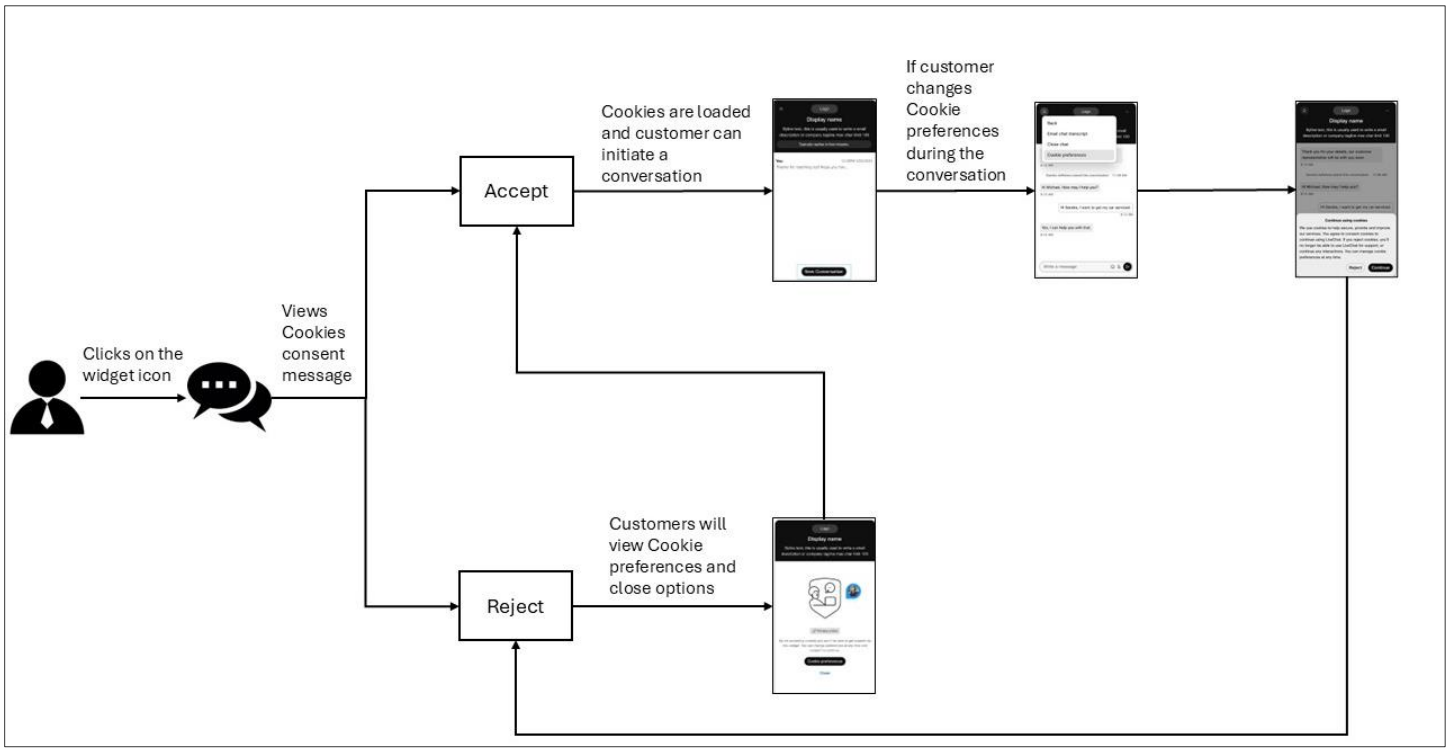
© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

eine optimale Funktionalität zu gewährleisten und potenzielle Konflikte mit der übergeordneten Website zu vermeiden.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.

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.

Vorgehensweise

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.

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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

- **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.

Schritt 7

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

Schritt 8

Speichern Sie die Datei.

Schritt 9

Klicken Sie auf **Datei hochladen**. Laden Sie die Datei nur im .csv Format 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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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)

1.1.1.1.2 Erstellen einer allgemeinen Vorlage

Sie können eine gemeinsame Vorlage für alle Kanäle erstellen.

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.

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.

Anmerkung

- Das Feld "Vorlagentext" unterstützt maximal 320 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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

- **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

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.

1.1.1.1.3 Erstellen einer SMS Vorlage

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.

Schritt 3

Klicken Sie auf **Vorlage** hinzufügen.

Schritt 4

Klicken Sie auf **SMS** , um eine SMS Vorlage 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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Hinweis

- Das Feld "Vorlagentext" unterstützt maximal 800 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 @ **@im 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

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.

1.1.1.1.4 Erstellen einer E-Mail-Vorlage

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.

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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.
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.
- **Systemparameter**: Klicken Sie auf das **@@** Symbol oder geben Sie @ **@im 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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Schritt 9

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

1.1.1.1.5 Erstellen einer Livechat-Vorlage

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.

Schritt 3

Klicken Sie auf **Vorlage** hinzufügen.

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.
- **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 @ **@im 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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.

1.1.1.1.6 Erstellen Sie eine Facebook Messenger-Vorlage

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.

Schritt 3

Klicken Sie auf **Vorlage** hinzufügen.

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 @ **@im 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

Wählen Sie **Aktionsvorlagen** als Vorlagentyp aus, um Schaltflächenvorlagen zu erstellen.

Hinweis

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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 ein.

Hinweis

Die Aktionsvorlagen unterstützen maximal 320 Zeichen.

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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

1.1.1.1.7 Erstellen Sie eine WhatsApp-Vorlage

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.

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.

Hinweis

- Das Feld "Vorlagentext" unterstützt maximal 4096 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 @ **@im 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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

1.1.1.1.8 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 zu erstellen.

Schritt 5

Geben Sie den Vorlagennamen **ein**.

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.

Anmerkung

Das Feld Vorlagentext unterstützt maximal 10000 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 @ **@im 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 Rechte

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" 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.

- 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.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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.
  - Klicken Sie auf **Abschnitt hinzufügen** , um die Liste zu speichern.
- 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 14

Wählen Sie den **Vorlagentyp "Rich Link" aus, 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 **Feld URL die Rich-Link-URL** ein.
  - Wählen Sie in der Dropdown-Liste einen Medientyp aus.

    Hinweis

    - Das Medienfeld unterstützt Bild- und Videodateien.
    - Wenn Sie Video als Medientyp auswählen, laden Sie das Miniaturbild hoch, um die Identifizierung und Sichtbarkeit zu erleichtern. Die Videodatei muss das MP4-Format haben.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

- Klicken Sie auf **Datei auswählen oder** Dateien hier **ablegen, um eine Anlage** hochzuladen.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Schritt 15

Wählen Sie den **Vorlagentyp "Schnellantwort** " aus, 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** aus, um umfangreiche, mehrseitige interaktive Schemata für Benutzer auf iOS- und iPadOS-Geräten mit einer einzigen JSON-Payload zu konfigurieren.

- Geben Sie in das **Feld "Beschreibung** " die Formularbeschreibung ein, um den Agenten mithilfe einer Formularvorlage zusätzliche Informationen zur Verfügung zu stellen.
- Klicken Sie auf **Beispiel im Editor** laden, um einen JSON-Beispielcode zu laden und anzupassen, oder geben Sie einen gültigen JSON-Code ein.
- Klicken Sie neben dem Beispiel im Editor laden auf **Verschönern** , um den JSON-Code zu formatieren und lesbar zu machen.

Schritt 17

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

Schritt 18

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

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 wartender Kunden in der Warteschlange.

Das Dashboard enthält die folgenden Registerkarten:

- Gespräche
- Arbeitskräfte

2.2.1.1. Gespräche

Sie können die Anzahl der offenen Konversationen auf der **Registerkarte Konversationen** anzeigen. Die Anzahl der offenen Konversationen ist die Gesamtzahl der Chats im **Status "Warteschleife**", **"Aktiv**" und **"Gehalten** " eines bestimmten Teams. Sie können jeden Status auf einer eigenen Karte anzeigen, um die spezifische Chat-Anzahl für diesen

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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 Benutzer des digitalen Kanals die neuesten Live-Daten der letzten sechs Monate auf der Benutzeroberfläche und über API anzeigen. 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.

Vorgehensweise

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 das **Symbol Chat-Protokoll** in der Spalte "Aktion" eines Chats.

Das Dialogfeld Chat-Protokoll wird auf dem Bildschirm angezeigt.

Chats anhand bestimmter Filter durchsuchen

Vorgehensweise

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

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Erstellen Sie Bedingungen auf dem **Bildschirm "Chats filtern".**

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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

Vorgehensweise

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**
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. Für SMS: Standardmäßig ist 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 (Konversations-ID)	Eindeutiger Bezeichner einer Konversation.
Livechat-ID	Eine eindeutige UUID, die vom Livechat-Widget im Browser des Kunden festgelegt wird.
WhatsApp-Handynummer	Registrierte Handynummer des Kunden.
Apple Messages for Business (AMB)	Nummer oder E-Mail-ID, die mit der Apple-ID verknüpft ist.

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Feld	Beschreibung
Markierungen	Nicht zutreffend für Webex Contact Center
Priorität	Nicht zutreffend für Webex Contact Center
Agenten-ID	Die Agenten-ID wurde in der Anfangsphase auf CI-Benutzer-ID konfiguriert und kann in dieser Phase nicht verwendet werden.
Kunden-ID	Eindeutige Kennung des Kunden, wie vom Unternehmen definiert. Gilt nicht 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 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 eine Warnung an und sendet die Nachricht erst, nachdem der Agent das Wort entfernt hat.

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	

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

	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
Hündinnen	5h1t	Hähne	fistfucked	ma5terbate	Rimming
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

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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	Cop etwas 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
Fukah		cum Müllcontainer	Ficker	mothafucker	Shagger (Schädel)
Fukin	arschficker	Sperma-Freak	Fuckers	mothafuckers	Shaggin (Begriffsklärung)

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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
koon	bareback	Fotzen	Fuker (Begriffsklärung	Muff	geschissen
kunt	Bastard		Fukker	Muff Puff	Scheiße

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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
mother-fucker	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

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

Pakie	Zicken	Dildos	Gott verdammt	Nigger	t1tties
paky	blutig	dink	Gott-Damm	Nob	Tees
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

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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
Puuker	4r5e	Ejakulationen	Wichsen	Phuk	twatty
Queers	Buu	Ejakulation	Jap	Phuked	twunt
queerz	boooooooobs	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

© 2025 Cisco und/oder Partnerunternehmen. Alle Rechte

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	Teppichfresser	Hintern	KnobJokey	Pissoff	Wtf
Skanky	Teppichmuncher	Bauchklappen	KOCK	Aa	xrated
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 Rechte

webex by cisco

Vertrauliche Informationen von Cisco

Verwalten der Sperrliste

Vorgehensweise

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** > **Verwalten** > **Sperrlisten**.

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 Rechte

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

© 2025 Cisco und/oder seine Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Cisco und das Cisco-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Cisco Systems, Inc . und/oder ihrer Partnerunternehmen in den USA und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco-Marken finden Sie unter: 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)

webex by cisco

Vertrauliche Informationen von Cisco