Webex Guía de configuración y administración de Engage para Webex Contact Center

Fecha: febrero 17, 2025

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Cisco Confidencial

Contenido

1. Acerca de los nuevos canales digitales 3
2. Nuevas consolas de canal digital 3
2.1. Consola de administración 3
2.1.1. Tablero de mandos 4
2.1.2. Configuración 10
2.1.3. Usuarios 10
2.1.4. Activo 11
2.1.5. Plantillas 19
2.2. Consola de atención al cliente 34
2.2.1. Tablero de mandos 34
2.2.2. Palabras de listas de bloqueo 37

Cisco Confidencial

1. Acerca de los nuevos canales digitales

Webex Contact Center admite nuevos canales digitales (SMS, Facebook Messenger, Livechat, correo electrónico, Apple Messages for Business (AMB) y WhatsApp) con capacidades mejoradas. Los canales digitales mejoran el alcance de cualquier negocio. Con los cambios demográficos y los hábitos individuales, los consumidores esperan ponerse en contacto con una empresa a través de cualquier canal de su elección. Las empresas deben estar disponibles a través de todos los canales populares de comunicación.

2. Nuevas consolas de canal digital

El nuevo portal de administración de canales digitales se divide en las siguientes áreas:

- Consola de administración: los administradores pueden administrar configuraciones de todo el inquilino para ofertas de canales digitales, como políticas y configuraciones de activos de canal. En la barra de navegación del Portal de administración, haga clic en Nuevos canales digitales para iniciar la consola predeterminada.
- Consola de atención al cliente: se utiliza principalmente para acceder a transcripciones de conversaciones pasadas y capacidades de monitoreo de agentes.

2.1. Consola de administración

En la siguiente tabla se describen los componentes de Admin Console.

Componente	**Descripción**
Tablero de mandos	Muestra información sobre el tráfico de chats y las métricas relacionadas con la fuerza laboral.
Grupos	Permite configurar puntos de entrada a un flujo de trabajo que invoca eventos del ciclo de vida de la conversación o que los agentes activan manualmente para invocarlos a petición durante una conversación.
Configuración	Permite la configuración de todo el inquilino, como las directivas de datos adjuntos y la configuración relacionada con el correo electrónico.
Usuarios	Presenta una vista de solo lectura de los usuarios habilitados con acceso omnicanal o con licencia como agente premium sincronizados desde Control Hub.
Activos	Permite la configuración de activos de canal y plantillas de respuesta (respuestas predefinidas).

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

2.1.1. Tablero de mandos

El panel de control en tiempo real ofrece una visión del tráfico de conversación entrante que el centro de contacto está manejando actualmente.

2.1.1.1. Grupos

El menú Grupos representa sitios geográficos. Aunque puede administrar los sitios desde el Centro de control, no puede sincronizar estos sitios en Admin Console. De forma predeterminada, Admin Console tiene un grupo preconfigurado denominado Predeterminado. El grupo Predeterminado contiene todos los agentes con licencias de agente premium.
En la tabla siguiente se describe el contenido del **menú Grupos** :

Nombre del campo	**Descripción**
Nombre del grupo	Nombre del grupo
Departamento	Un alias para asignar el grupo a la jerarquía organizativa física
No. Nº de equipos	Número de equipos dentro del grupo.
No. de administradores de grupo	Número de administradores del grupo dentro del grupo.

Nota
No puedes cambiar el nombre de un grupo.

1.1.1.1.1 Equipos

El menú Equipos representa a un grupo de personas que trabajan en una función particular en un grupo específico (sitio), por ejemplo, Ventas o Quejas. Aunque el Portal de administración de Webex Contact Center administra equipos, el Portal de administración no sincroniza equipos. De forma predeterminada, Admin Console tiene un equipo dentro del grupo predeterminado denominado Predeterminado. Todos los agentes premium con licencia de agente se asignan al equipo predeterminado.

Nombre de columna	**Descripción**
Logotipo del equipo	Muestra el logotipo predeterminado.
Nombre del equipo	Muestra el nombre del equipo establecido en Predeterminado.
Canales	Configurado en SMS, Facebook Messenger, Livechat, Correo electrónico, Apple Messages for Business (AMB) y WhatsApp.
No. de directivos	Muestra el número de administradores que administran este equipo.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Nombre de columna	Descripción
No. Nº de agentes	Muestra el número de agentes que forman parte de este equipo.
Otros	Muestra el número de usuarios que pertenecen a otros roles, como Analista, que actualmente no se aplican a Webex Contact Center.

Al hacer clic en el vínculo del nombre del equipo, puede ver las siguientes fichas:

- Usuarios
- Eventos y reglas

Usuarios

La tabla Usuarios muestra una vista de solo lectura de los usuarios asignados al equipo predeterminado.

Nombre de columna	Descripción
Nombre	Nombre del usuario (<Nombre> <Apellido) configurado en el Centro de control
Identificador de conexión	ID de inicio de sesión del usuario: se establece en ID de usuario de Cisco CI. **Nota** Esto no influye en la forma en que los usuarios inician sesión en Webex centro de contacto.
Correo electrónico	Identificador de correo electrónico del usuario configurado en Control Hub
Rol	Rol del usuario que puede ser administrador del cliente o agente.
Estado	Estado del usuario en el Agent Desktop, como activo o inactivo
Fecha	Fecha en que el usuario estuvo activo por última vez
Hora	Hora en que el usuario estuvo activo por última vez

Eventos y reglas

Los eventos y las reglas permiten publicar datos conversacionales para desencadenar flujos de trabajo o cualquier API HTTP en sistemas externos. Los eventos permiten a los agentes activar flujos de trabajo a petición durante una conversación activa. El sistema activa las reglas en la parte posterior de varios eventos del ciclo de vida conversacional.

Agregar un nuevo evento

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Elija **Grupos** > **Eventos y Reglas**.

Paso 3

Haga clic **en Agregar nuevo evento** en la esquina superior derecha de la pantalla.

Aparece la página Configurar eventos.

Paso 4

Introduzca el **nombre** del evento.

Paso 5

Introduzca la URL en los campos indicados. El sistema llama a esta URL cuando se desencadena el evento.

Paso 6

Elija uno de los métodos siguientes:

- Obtener
- Poner
- Exponer
- Parche
- Eliminar

Paso 7

Establezca el tipo de formato de respuesta en el **campo Formato** de respuesta esperada en JSON.

Paso 8

Marque la casilla de **verificación Esperar respuesta** , que deshabilita la reactivación del mismo evento hasta que se reciba una respuesta del sistema de destino.

Paso 9

Active la casilla de verificación Mostrar respuesta en la consola de chat para permitir que el agente vea la respuesta del sistema de destino en la consola de chat.

Paso 10

Puede elegir pasar la carga útil utilizando **Par** de valor de clave o **Carga** útil personalizada.

Si selecciona el botón de opción Par **valor clave** , la configuración del par clave-valor aparece en la pantalla.

Active la casilla de verificación Codificar cuerpo **de** solicitud de formulario para pasar los parámetros codificados de formulario en el cuerpo de la solicitud. De lo contrario, puede configurar los parámetros y pasarlos en las solicitudes de API.

Para agregar parámetros, siga estos pasos:

a. Haga clic en **Agregar parámetro**.

   Aparecerá la **ventana emergente Agregar parámetro** .

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

b. Seleccione **Header/Query Param/Request Body (Encabezado/Parámetro de consulta/Cuerpo** de la solicitud) en la **lista desplegable Pass Through (Pasar a través**).
c. Introduzca el **Parameter Name** (Nombre del parámetro).
d. Marque la casilla de **verificación Parámetro** obligatorio si el sistema debe utilizar este parámetro al activar un evento.
e. Elija el **valor** en la lista desplegable.
f. Cuando elija el **Parámetro** personalizado como valor de la lista, elija uno de estos botones de opción:
   - **Permitir que el agente introduzca el valor manualmente**: esta opción permite al agente introducir los valores manualmente antes de llamar a una URL externa para registrar los datos.
   - **Permitir que el agente elija entre un conjunto de valores predefinidos**: Esta opción permite al agente elegir valores preconfigurados antes de llamar a una URL externa para publicar los datos. Cuando elige este botón de opción, aparece un cuadro de texto en la pantalla. Introduzca los valores predefinidos en el cuadro de texto.
g. Haga clic en el botón de opción respectivo y haga clic en **Agregar** para guardar los parámetros.
h. Utilice los **iconos Editar** y **Eliminar** , respectivamente, para editar y eliminar los parámetros.

Agregar una nueva regla

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija Grupos > eventos y reglas.

Paso 3

Haga clic **en Agregar nueva regla** en la esquina superior derecha de la pantalla.

Aparecerá la **página Configurar regla** .

Paso 4

Introduzca el **Rule Name** (Nombre de la regla).

Paso 5

Elija la condición en la **lista desplegable Fuego cuando** . Las reglas se activan automáticamente en función de una determinada condición preconfigurada. La lista incluye las siguientes condiciones permitidas en una regla:

- **Message arrives** (Llega un mensaje): se activa la regla para un mensaje entrante.
- **El mensaje entrante contiene:** La regla se activa cuando un mensaje entrante contiene una palabra configurada.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Cuando se selecciona esta condición, se muestra un cuadro de texto. Introduzca la palabra (máximo de 30 caracteres) en el campo de texto determinado.

- **El mensaje saliente contiene:** La regla se activa cuando un mensaje saliente contiene una palabra configurada. Cuando se selecciona esta condición, se muestra un cuadro de texto. Introduzca la palabra (máximo de 30 caracteres) en el campo de texto determinado.
- **El chat está cerrado:** la regla se activa cuando se cierra el chat. Seleccione una opción para activar la regla Manualmente, Por API o Por sistema. Deberá elegir Por API para que esta regla funcione en su inquilino.
- **Conversación creada:** la regla se activa automáticamente cuando se crea una conversación. Se puede hacer una solicitud de publicación (URL de terceros), cada vez que se crea un chat. Debe elegir Por API para que esta regla funcione en su inquilino.
- **Conversación reabierta:** la regla se activa cuando se vuelve a abrir una conversación. Seleccione una opción para activar la regla Manualmente o Por API o Por sistema. Deberá elegir Por API para que esta regla funcione en su inquilino.
- **Mensaje enviado:** la regla se activa cuando se envía un mensaje.

Paso 6

Elija uno de los métodos siguientes:

- Obtener
- Poner
- Exponer
- Parche
- Eliminar

Paso 7

Introduzca la URL para realizar una solicitud en el campo dado cuando se active el evento.

Paso 8

Elija el tipo de formato de respuesta en el campo Formato de respuesta esperado como JSON.

Puede elegir pasar la carga útil utilizando Par de valor de clave o Carga útil personalizada.

Si selecciona el botón de opción Par de valores clave, la configuración del par de valores clave aparece en la pantalla.

Paso 9

Active la casilla de verificación Codificar el cuerpo **de la** solicitud del formulario para pasar los parámetros codificados del formulario en el cuerpo de la solicitud. De lo contrario, puede configurar los parámetros y pasarlos en las solicitudes de API.

Paso 10

Para agregar parámetros, siga estos pasos:

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

a. Haga clic en Agregar parámetro.

   Aparecerá la **ventana emergente Agregar parámetro** .

b. Seleccione **Header/Query Param/Request Body (Encabezado/Parámetro de consulta/Cuerpo** de la solicitud) en la **lista desplegable Pass Through (Pasar a través**).

c. Introduzca el **Parameter Name** (Nombre del parámetro).

d. Elija el **valor** en la lista desplegable.

e. Haga clic en **Add** (Agregar).

Paso 11

Elija el botón de **opción Carga** útil personalizada para pasar la carga útil en formato JSON.

Los parámetros deben preceder a @@ y cerrarse entre llaves {} en el campo de datos.

Paso 12

Haga clic en **Save Rule** (Guardar regla) para guardar la regla configurada.

Paso 13

Puede configurar reglas mediante código JavaScript. Para ello, active el **botón de alternancia Regla** JavaScript Activar/Desactivar en la esquina superior derecha de la **página Configurar regla** .

Paso 14

Haga clic en **Guardar regla**.

Editar eventos y reglas

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Seleccione Client Admin Console > Grupos > eventos y reglas.

Paso 3

Haga clic en el **icono Editar** en la columna Acciones de un evento o regla.

Aparece la **página Configurar evento/Configurar regla** .

Paso 4

Realice los cambios necesarios.

Paso 5

Haga clic en **Guardar evento/Guardar regla**.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Eliminar eventos y reglas

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Seleccione **Client Admin Console** > **Grupos**>**Eventos y reglas**.

Paso 3

Haga clic en el **icono Eliminar** de la columna Acciones de un evento o regla.

Aparece un mensaje de confirmación en la pantalla.

Paso

Haga clic en **Aceptar** para eliminar el evento o la regla elegidos.

2.1.2. Configuración

Use **Configuración** para administrar las configuraciones de todo el inquilino para la transmisión de canales digitales. Puede configurar los siguientes parámetros:

Nombre del campo	**Descripción**
Habilitar archivos adjuntos en la consola de atención al cliente	Utilice este botón para habilitar o deshabilitar los archivos adjuntos en el Agent Desktop. Además, puede configurar el número permitido de archivos adjuntos, tamaños de archivos adjuntos y formatos de archivo.
Activar historial de conversaciones en las respuestas de los agentes	Active la opción Habilitar historial de conversaciones en las respuestas de los agentes en el **canal** de correo electrónico para permitir que los agentes envíen el historial de conversaciones en sus respuestas (no aplicable a Webex Contact Center)
Inactividad de la cuenta	Los usuarios se marcan como **inactivos si no asisten** a ningún contacto del canal digital durante 30 días consecutivos.

2.1.3. Usuarios

La **sección Usuarios** muestra una vista de solo lectura de los usuarios asignados a una licencia de agente premium. Si alguno de los usuarios asignados a una licencia de agente premium no aparece aquí, vuelva a sincronizar los usuarios manualmente con Control Hub.

Nota

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

La lista sincronizada de usuarios no incluye al usuario o administrador que ha iniciado sesión actualmente.

2.1.4. Activo

Esta sección cubre lo siguiente:

- Activos de canal
- Configurar widgets de Livechat

2.1.4.1. Activos de canal

Los activos de canal son puntos de entrada de negocios para que sus clientes se comuniquen con el centro de contacto comercial. Aquí aparecen los activos de canal registrados en Webex Contact Center desde la aplicación Webex Connect. Si no ves tu recurso, como SMS número, la página de Facebook Messenger, la aplicación Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp o la cuenta de correo electrónico empresarial en la página Activos, comprueba el estado de registro del recurso en la aplicación Webex Connect y asegúrate de que indique *Registrado en <marca de tiempo>*.

Nota

- Cuando un administrador elimina activos en Webex Connect, esos activos ya no aparecerán en la pantalla Control Hub o Webex Engage Assets.
- No edites ningún detalle del activo directamente en la página Activos **del** canal, excepto la configuración del widget de chat en vivo.

Al hacer clic en el icono Activos **de canal** en el menú de la izquierda, verá una lista de activos de canal actuales registrados en Webex Contact Center. Cada pestaña muestra el canal y contiene los activos del canal.

Columna	**Descripción**
Canal	Nombre del usuario (<Nombre> <Apellido>) configurado en el Centro de control
Detalles del activo	Dirección comercial del activo, como número de SMS, número de WhatsApp, Apple Messages for Business o enlace a la página de Facebook
Nombre del activo	Nombre del recurso tal como está configurado en la aplicación Webex Connect
IDENTIFICACIÓN	ID interno generado para el activo por Webex Contact Center
Añadido el	Marca de tiempo cuando el activo se registró con Webex Contact Center
Prioridad	Prioridad predeterminada que se aplica al activo de canal (actualmente no se aplica a Webex

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Columna	Descripción
	Contact Center)
Acción	Editar

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

2.1.4.2. Configurar widgets de chat en vivo

El canal Livechat permite a las empresas involucrar y apoyar a los visitantes y clientes de su sitio web. Los clientes pueden iniciar una conversación con el centro de contacto utilizando el widget Livechat.

Antes de comenzar

Los activos del canal Livechat deben crearse en la aplicación Webex Connect.

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija Activos > Activos de canal.

Paso 3

Haz clic en la pestaña Livechat.

Paso 4

Haga clic en el **icono Editar** en la **columna Acción** de un recurso de chat en vivo.

Paso 5

Configure la **ficha Ajustes** generales:

a. Elija **Equipo** predeterminado en la **lista desplegable Equipo predeterminado** .
b. Asegúrese de que la **opción Mostrar historial de conversaciones de conversación al usuario final al volver a iniciar sesión** esté desactivada.

   Esto alterna los controles para mostrar u ocultar el historial de conversaciones de chat a los clientes al volver a visitar el sitio web.
c. Active o desactive la opción Permitir que el **cliente solicite la transcripción del chat desde el widget** Livechat para habilitar o deshabilitar que los clientes soliciten una transcripción de chat desde el widget Livechat.
   - Puede configurar el nombre **del agente o** el **alias** genérico en la transcripción del chat como identificador del agente para proteger la privacidad de los agentes.
d. Active el widget Borrar hilos en el **usuario** final para borrar chats cuando el cliente haga clic en Finalizar chat, navegue a un sitio web diferente o cierre el navegador.
e. Puede configurar un nombre de agente o un alias genérico en la transcripción del chat como identificador del agente para proteger la privacidad de los agentes.
f. Asegúrese de que la **opción Cerrar chats en el servidor al abandonar** la conversación esté desactivada. Este interruptor indica a la aplicación que cierre automáticamente los chats en el servidor cuando los clientes abandonen los chats. Esta característica aún no se aplica a Webex inquilinos de Contact Center.
g. Active el interruptor Sonidos **de** notificación para reproducir un sonido de timbre cuando el usuario final reciba

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

un mensaje nuevo.

h. Active la opción Suprimir horas laborables y Comprobaciones **de presencia del agente para que el widget Livechat esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la** semana, independientemente de que el equipo no tenga horas de trabajo programadas o que no haya agentes disponibles.

i. Haga clic en **Save Changes** (Guardar cambios).

Paso 6

Configure la **pestaña Sitios web** :

a. Haga clic en **Agregar sitio web**.

   Aparece la **página Configuración del** sitio web.

b. En la **ficha General** , configure los siguientes campos.

Nombre del campo	**Descripción**
Idioma del widget de chat	Seleccione un idioma de la **lista desplegable Idioma** del widget de chat. El idioma predeterminado es el inglés. Todos los anuncios, el texto del botón de acción, las notificaciones de error y las transcripciones de chat se muestran en el idioma configurado en el widget.
Nombre de visualización	Introduzca el nombre que aparece en el encabezado del widget.
Texto de firma	Introduzca el texto de soporte que aparece debajo del encabezado.
Texto del botón	Introduce el nombre del botón de llamada a la acción (CTA). El número máximo de caracteres permitidos en el campo de texto del botón es 30.
Mensaje de saludo	Introduzca el mensaje de saludo personalizado que los clientes verán en el widget del cliente final. El límite máximo de caracteres para este campo es de 500.
Mensaje de banner de cumplimiento de PCI	Escriba el mensaje que ve un cliente cuando el mensaje no es compatible con PCI.
Domain (Dominio)	Introduzca el nombre de dominio o el nombre de subdominio en el que debe aparecer el widget.

c. En la sección Establecer tiempo de espera, establezca un tiempo de espera aproximado que los clientes vean cuando contacten en el widget.

   Active el botón Mostrar tiempo de espera aproximado y haga clic en uno de los siguientes botones de opción:

   - Normalmente responde en unos minutos.
   - Normalmente responde en unas pocas horas.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

- Normalmente responde en un día.

d. En la **sección Establecer anuncio** de conversación, active la **opción Permitir registro de anuncios** de conversación para configurar anuncios personalizados en el widget.
Redacte el anuncio con $(agent) y $ (team) como variables en el campo de texto. Este anuncio aparece cuando un agente envía el primer mensaje saliente desde la consola de chat. Este campo acepta todos los caracteres Unicode. El límite máximo de caracteres para el campo de anuncio de chat es de 100 caracteres.

e. En la sección Transcripción **por** correo electrónico, ingrese los siguientes detalles.

Nombre del campo	**Descripción**
Asunto	Puede configurar el asunto de la transcripción de Livechat usando los parámetros $(transdate) y $(brandname). El asunto se representará en el idioma configurado mencionado en el campo Subject (Asunto), en la sección Email Transcript (Transcripción del correo electrónico). El límite máximo de caracteres para este campo es de 100.
Pie del mensaje	Puede configurar el pie de página en el idioma que desea representar en la transcripción de correo electrónico ingresando el texto de pie de página requerido en el campo Pie de página debajo de Transcripción de correo electrónico. El límite máximo de caracteres para este campo es de 1000.

f. Haga clic en **Save Changes** (Guardar cambios).
Esto activa las pestañas Apariencia **y** Visibilidad **del** widget.

g. En la **ficha Apariencia** , configure los siguientes campos.

Nombre del campo	**Descripción**
Widget Color	Introduzca el código **de** color del widget. Puede elegir un color o proporcionar un código hexadecimal.
Tipo de botón de widget	Elija un diseño de botón de widget de chat que aparezca en su sitio web.
Logotipo	Sube un archivo gráfico con tu logotipo.
Compositor de mensajes	Configure los siguientes ajustes en el compositor de mensajes de Livechat: **Mostrar compositor cuando se envíen** respuestas rápidas: puede activar este interruptor para permitir que los agentes redacten un mensaje nuevo en el compositor si las respuestas rápidas sugeridas no coinciden con la intención del cliente.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Nombre del campo	Descripción
	Mostrar compositor cuando se envían carruseles: puede activar este interruptor para permitir que los usuarios redacten un mensaje nuevo en el compositor cuando se envía un carrusel. **Permitir emojis**: puedes activar este interruptor para permitir que los clientes usen emojis durante las conversaciones en el widget. Se proporciona una lista predeterminada de emojis en el widget. Los clientes pueden usar cualquiera de los emojis disponibles en la lista predeterminada para comunicarse con los agentes. **Permitir archivos adjuntos**: puede activar este interruptor para permitir que los clientes envíen archivos adjuntos durante las conversaciones en el widget. **Nota** Si elige la opción de **cumplimiento de** PCI para colocar archivos adjuntos, el sistema anula la **configuración Permitir archivos adjuntos** .

h. Haga clic en **Save Changes** (Guardar cambios).

i. En la **pestaña Visibilidad** del widget, defina la visibilidad del widget en el sitio web.

- Haga clic en el **botón de opción Mostrar sin restricciones** para mostrar el widget todo el tiempo, independientemente de las restricciones establecidas para la visibilidad del widget.
- Haga clic en el botón de **opción Mostrar con un banner** OOO para mostrar el widget con un mensaje de banner de fuera de la oficina (OOO). Puede configurar el mensaje de OOO en el cuadro de texto del redactor de mensajes.

  La longitud máxima de un banner es de 75 caracteres.

  Los banners no aceptan parámetros de < y >.
- Haga clic en el **botón de opción Ocultar completamente** para ocultar el widget por completo.
- Active el **interruptor Forzar apagado** del sitio web para forzar la desactivación del widget de chat en vivo.

  Configure las siguientes opciones:
  - En el campo de **texto Mensaje** de banner de indisponibilidad, escriba un mensaje sobre la falta de disponibilidad del widget. El sistema muestra este mensaje a los clientes que intentan acceder al widget.
  - Active el **widget Ocultar para nuevos clientes o, cuando los clientes existentes actualicen el navegador** , alterne para ocultar el widget para los nuevos clientes sin mostrar el mensaje de banner.

    Los clientes existentes pueden ver el mensaje de banner cuando actualizan su navegador.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

j. Haga clic en **Save Changes** (Guardar cambios).

Cuando guarde este cambio, los clientes existentes podrán seguir chateando. Si el cliente sale de la conversación y hace clic en la lista de hilos, o intenta ver o actualizar la página web, el sistema oculta el widget.

Cualquier acción en el **interruptor Forzar apagado** se muestra al cliente sin actualizar el navegador.

Cualquier cambio que realice en la configuración del widget se refleja solo después de que los clientes actualicen la página web.

k. En la **pestaña Clientes** prohibidos, puede prohibir que los clientes se comuniquen con los agentes en el widget de chat en vivo. Puede configurar sus direcciones IP en la lista de clientes prohibidos.

Para agregar direcciones de IP de clientes prohibidos:

a. Haga clic en **Agregar IP** en la pantalla del cliente prohibido.
b. Introduzca **IP Intervalo** de inicio, **IP Fin de rabia** y **Motivo para prohibir a un cliente** en los cuadros de texto correspondientes.
c. Haga clic en **Submit** (Enviar).

Aparece un mensaje de éxito en la pantalla y el sistema enumera los detalles IP en la pantalla del cliente prohibido.

l. Para editar una dirección IP de cliente prohibida:

a. Haga clic en el **icono Editar** en la **columna Acciones** de un cliente específico.
b. Edite los campos requeridos.
c. Haga clic en **Save Changes** (Guardar cambios).

Para eliminar una dirección IP de cliente prohibidos, haga clic en el **icono Eliminar** en la **columna Acciones** de un cliente específico.

m. Configure la **ficha Instalación** :

Consentimiento de cookies de LiveChat

a. Active el **widget Tomar consentimiento del cliente** para obtener el consentimiento manual de los clientes en el widget **Livechat.**
b. Haga clic en **Copiar** para copiar la secuencia de comandos del widget.
c. Pegue el script encima de la etiqueta </body> en el DOM HTML.

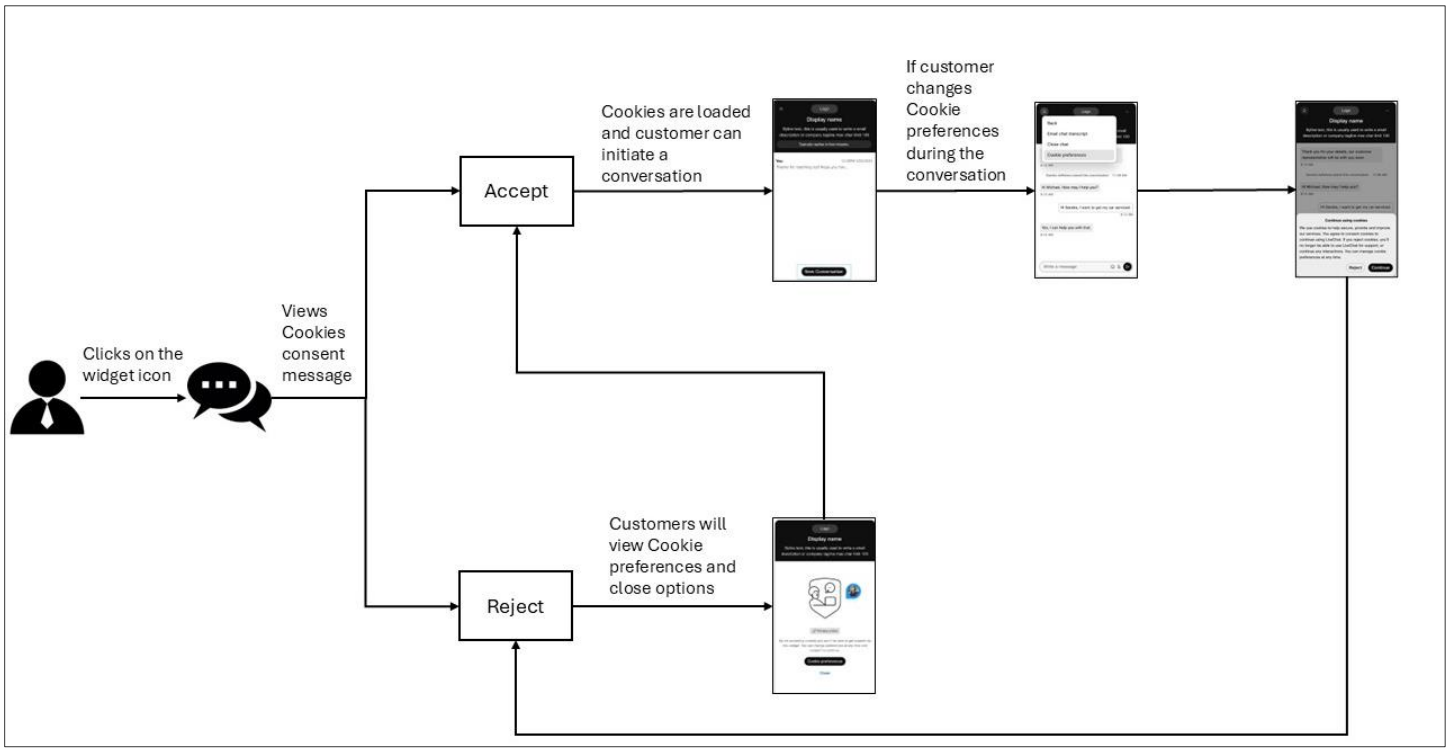
Nota:

- Le recomendamos encarecidamente que no modifique el script de instalación de nuestro widget Livechat dentro del código del cliente, excepto el mensaje de consentimiento y las etiquetas de los botones. Es esencial incrustar el script exactamente como se proporciona, colocándolo debajo de la etiqueta de cuerpo para garantizar una funcionalidad óptima y evitar posibles conflictos con el sitio principal.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Experiencia del cliente en el widget Livechat

Si la configuración Tomar consentimiento del cliente está habilitada para un activo, los clientes navegarán por el siguiente recorrido:



Nota: Los clientes finales verán un banner de conexión de red débil en el widget Livechat cuando la conexión se caiga.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

2.1.5. Plantillas

Puede establecer respuestas preestablecidas que los agentes pueden usar cuando responden a las consultas de los clientes. Puede configurar las respuestas en Plantillas y agruparlas en un Grupo de plantillas para organizar el contenido y facilitar la búsqueda de plantillas.

2.1.5.1. Agregar un grupo de plantillas

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos**>**Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en el icono + situado junto al encabezado de la tabla Grupos **de** plantillas.

Paso 4

En el campo Nombre **del** grupo, ingrese el nombre del grupo de la plantilla. Puede introducir un máximo de 35 caracteres.

Paso 5

Haga clic en **Add** (Agregar).

2.1.5.2. Eliminar un grupo de plantillas

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos**>**Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en el icono de eliminación junto al nombre del grupo de plantillas.

Paso 4

Haga clic en **Aceptar** para eliminar el grupo de plantillas y todas las plantillas almacenadas en el grupo.

2.1.5.3. Cargar plantillas

Utilice la función Cargar plantillas para realizar la carga masiva de plantillas. La carga masiva reduce el tiempo necesario para crear plantillas para widgets individuales.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos**>**Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en **Cargar plantilla**.

Paso 4

Haga clic en el vínculo Descargar archivo de **ejemplo aquí** para descargar el archivo de .csv de ejemplo.

Paso 5

Cambie el nombre del archivo de ejemplo con un nombre único.

Paso 6

Abra el archivo de ejemplo e introduzca los siguientes detalles en las celdas correspondientes:

Nota

Todos los campos en el archivo de ejemplo son obligatorios.

No edite ni cambie los nombres de los encabezados de columna. Asegúrese de que los nombres de los equipos estén separados por comas en la columna Nombres de equipo.

- **Canal**: introduce el nombre del canal, como Todos, Facebook, SMS, Correo electrónico, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) o WhatsApp.
- **TemplateGroup**: introduzca el nombre del grupo de plantillas.
- **TemplateName**: introduzca el nombre de la plantilla.
- **Texto**: redacte el texto de la plantilla según el límite de caracteres configurado para cada plantilla de canal.

Tipo de plantilla	Número máximo de caracteres
Todos	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
LiveChat	1000
Correo electrónico	Sin límite
WhatsApp	4096
Apple Messages for Business	10000

Nota

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

- El tamaño del archivo no debe exceder los 5 MB, con un número máximo de 1000 plantillas por hoja.
- La **columna Texto** admite todos los caracteres Unicode.
- Utilice el símbolo de barra vertical (|) como delimitador para introducir texto multilínea en la **columna Texto** .
- En el archivo de plantillas de carga, incluso si un solo registro termina con un delimitador (|), todos los registros de ese archivo deben terminar con el mismo delimitador.
- **Bloqueado**: escriba **Sí** para bloquear la plantilla o **No** para mantenerla desbloqueada.
- **TeamNames**: introduzca los nombres de los equipos como valores separados por comas. Más de un nombre de equipo significa que las plantillas se comparten entre los equipos configurados.

Paso 7

Elimine las notas de ayuda del archivo .csv antes de cargarlo.

Paso 8

Guardar el archivo.

Paso 9

Haga clic en **Upload File** (Cargar archivo). Cargue el archivo solo en formato. csv.

Paso 10

Haga clic en **Seguimiento del estado** de carga para ver el estado de los archivos que cargó.

a. En el **campo Mostrar actividad entre** , elija un intervalo de fechas y haga clic en Aplicar.
b. Haga clic en **Buscar** para ver todos los archivos que cargó durante el período elegido.
c. Opcionalmente, ingrese un nombre de archivo en el **campo Buscar** para filtrar los resultados de la tabla.
d. La **columna Estado** muestra el estado del archivo cargado como **Completado**, **Completado con errores** o **Fallido**.

Paso 11

Si el estado es Completado con errores o Fallido:

a. Haga clic **en Descargar informe** en la **columna Acción** .
b. Corrija los errores en el archivo según los hallazgos del informe.
c. Vuelva al paso 9 para volver a cargar el archivo.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

2.1.5.4. Agregar una plantilla

Puedes elegir crear una plantilla común para todos los canales o crear plantillas específicas para cada canal. Puede crear plantillas para los siguientes canales:

- SMS
- Facebook Messenger
- Correo electrónico
- LiveChat
- WhatsApp
- Mensajes de Apple para Empresas (AMB)

1.1.1.1.2 Crear una plantilla común

Puede crear una plantilla común para todos los canales.

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos** > **Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en **Agregar plantilla**.

Paso 4

Haga clic en **Todos** para crear una plantilla universal para todos los canales.

Paso 5 En el campo **Nombre de plantilla**, ingrese el nombre de la plantilla.

Paso 6 (Opcional) En el campo ID del remitente, ingrese el ID del remitente.

Nota

El ID **de remitente predeterminado** (un código corto asignado al equipo si SMS está habilitado como canal) se carga automáticamente cuando crea una plantilla. Esta función le permite crear y realizar un seguimiento de las plantillas.

Paso 7 En el campo de **texto** Plantilla, ingrese el texto.

Nota

- El campo de texto Plantilla admite un máximo de 320 caracteres.
- **Campos** personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla utilizando corchetes de comillas angulares(\<>). Los campos personalizados son campos que se pueden editar, incluso en las plantillas bloqueadas.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

- **Parámetros** del sistema: Haga clic en el **@@** icono o en escribir **@@** en el campo Texto **de plantilla** para ver la lista de parámetros del sistema. Puede elegir cualquiera de estos parámetros y redactar el texto de la plantilla. Cuando se utilizan estos parámetros en el texto de la plantilla, los valores correspondientes se sustituyen dinámicamente cuando un agente selecciona estas plantillas en una conversación.

  Nota

  En ausencia de valores relevantes para los parámetros configurados, la aplicación representa los parámetros en tirantes de chevron y los resalta en amarillo.

Paso 8

Seleccione la casilla de **verificación Bloquear plantilla** para bloquear las plantillas de texto. Los agentes sólo pueden editar campos personalizados o dinámicos cuando se bloquea una plantilla.

Paso 9

En el **campo Equipo excluido** , selecciona los equipos con los que no quieras compartir la plantilla.

Paso 10

Haga clic en **Guardar cambios** para guardar la plantilla.

1.1.1.1.3 Crear una plantilla de SMS

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos**>**Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en **Agregar plantilla**.

Paso 4

Haga clic SMS para crear una plantilla de SMS.

Paso 5 En el campo **Nombre de plantilla**, ingrese el nombre de la plantilla.

Paso 6 (Opcional) En el campo ID del remitente, ingrese el ID del remitente.

Nota

El ID **de remitente predeterminado** (un código corto asignado al equipo si SMS está habilitado como canal) se carga automáticamente cuando crea una plantilla. Esta función le permite crear y realizar un seguimiento de las plantillas.

Paso 7 En el campo de **texto** Plantilla, ingrese el texto.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Nota

- El campo de texto Plantilla admite un máximo de 800 caracteres.
- **Campos** personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla utilizando corchetes de comillas angulares(\<>). Los campos personalizados son campos que se pueden editar, incluso en las plantillas bloqueadas.
- **Parámetros** del sistema: Haga clic en el **@@** icono o en escribir **@@** en el **campo Texto** de plantilla para ver la lista de parámetros del sistema. Puede elegir cualquiera de estos parámetros y redactar el texto de la plantilla. Cuando se utilizan estos parámetros en el texto de la plantilla, los valores correspondientes se sustituyen dinámicamente cuando un agente selecciona estas plantillas en una conversación.

  Nota

  En ausencia de valores relevantes para los parámetros configurados, la aplicación representa los parámetros en tirantes de chevron y los resalta en amarillo.

Paso 8

Seleccione la casilla de **verificación Bloquear plantilla** para bloquear las plantillas de texto. Los agentes sólo pueden editar campos personalizados o dinámicos cuando se bloquea una plantilla.

Paso 9

En el **campo Equipo excluido** , selecciona los equipos con los que no quieras compartir la plantilla.

Paso 10

Haga clic en **Guardar cambios** para guardar la plantilla.

1.1.1.1.4 Crear una plantilla de correo electrónico

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos**>**Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en **Agregar plantilla**.

Paso 4

Haga clic en **Correo electrónico** para crear una plantilla de correo electrónico.

Paso 5

En el campo **Nombre de plantilla**, escriba el nombre de la plantilla.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Paso 6

En el **campo de texto** Plantilla, ingrese el texto.

- Puede agregar emojis al texto personalizado. Puede aplicar los estilos de formato enriquecido al texto como se describe en la tabla.

Ícono	**Descripción**
Negrita	Pone el texto en negrita.
Cursiva	Pone el texto en cursiva.
Subrayado	Subraya el texto.
Tachado	Tacha el texto.
Color de fuente	Cambia el color de la fuente.
Lista ordenada	Crea una lista ordenada.
Lista desordenada	Crea una lista desordenada.
Vínculo	Inserta un hipervínculo en el texto seleccionado.
Párrafo (Encabezamientos)	Aplica estilos de encabezado o párrafo preestablecidos al texto.
Tabla	Inserta una tabla.

Nota

- **Campos** personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla utilizando corchetes de comillas angulares(\<>). Los campos personalizados son campos que se pueden editar, incluso en las plantillas bloqueadas.
- **Parámetros** del sistema: Haga clic en el **@@** icono o en escribir **@@** en el **campo Texto** de plantilla para ver la lista de parámetros del sistema. Puede elegir cualquiera de estos parámetros y redactar el texto de la plantilla. Cuando se utilizan estos parámetros en el texto de la plantilla, los valores correspondientes se sustituyen dinámicamente cuando un agente selecciona estas plantillas en una conversación.

  Nota

  En ausencia de valores relevantes para los parámetros configurados, la aplicación representa los parámetros en tirantes de chevron y los resalta en amarillo.

Paso 7

Seleccione la casilla de **verificación Bloquear plantilla** para bloquear las plantillas de texto. Los agentes sólo pueden editar campos personalizados o dinámicos cuando se bloquea una plantilla.

Paso 8

En el **campo Equipo excluido** , selecciona los equipos con los que no quieras compartir la plantilla.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Paso 9

Haga clic en **Guardar cambios** para guardar la plantilla.

1.1.1.1.5 Crear una plantilla de chat en vivo

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos**>**Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en **Agregar plantilla**.

Paso 4

Haga clic en **Livechat** para crear una plantilla de Livechat.

Paso 5 En el campo **Nombre de plantilla**, ingrese el nombre de la plantilla.

Paso 6 : En el campo de **texto** Plantilla, ingrese el texto.

Nota

- El campo de texto Plantilla admite un máximo de 2000 caracteres.
- **Campos** personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla utilizando corchetes de comillas angulares(\<>). Los campos personalizados son campos que se pueden editar, incluso en las plantillas bloqueadas.
- **Parámetros** del sistema: Haga clic en el **@@** icono o en escribir **@@** en el **campo Texto** de plantilla para ver la lista de parámetros del sistema. Puede elegir cualquiera de estos parámetros y redactar el texto de la plantilla. Cuando se utilizan estos parámetros en el texto de la plantilla, los valores correspondientes se sustituyen dinámicamente cuando un agente selecciona estas plantillas en una conversación.

  Nota

  En ausencia de valores relevantes para los parámetros configurados, la aplicación representa los parámetros en tirantes de chevron y los resalta en amarillo.

Paso 7

Seleccione la casilla de **verificación Bloquear plantilla** para bloquear las plantillas de texto. Los agentes sólo pueden editar campos personalizados o dinámicos cuando se bloquea una plantilla.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Paso 8

En el **campo Equipo excluido** , selecciona los equipos con los que no quieras compartir la plantilla.

Paso 9

Haga clic en **Guardar cambios** para guardar la plantilla.

1.1.1.1.6 Crear una plantilla de Facebook Messenger

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos**>**Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en **Agregar plantilla**.

Paso 4

Haz clic en **Facebook** para crear una plantilla de Facebook.

Paso 5

En el campo **Nombre de plantilla**, escriba el nombre de la plantilla.

Paso 6 Elija **Texto** como tipo de plantilla para configurar una plantilla de texto.

Nota

- El campo de texto Plantilla admite un máximo de 2000 caracteres.
- **Campos** personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla utilizando corchetes de comillas angulares(\<>). Los campos personalizados son campos que se pueden editar, incluso en las plantillas bloqueadas.
- **Parámetros** del sistema: Haga clic en el **@@** icono o en escribir **@@** en el **campo Texto** de plantilla para ver la lista de parámetros del sistema. Puede elegir cualquiera de estos parámetros y redactar el texto de la plantilla. Cuando se utilizan estos parámetros en el texto de la plantilla, los valores correspondientes se sustituyen dinámicamente cuando un agente selecciona estas plantillas en una conversación.

  Nota

  En ausencia de valores relevantes para los parámetros configurados, la aplicación representa los parámetros en tirantes de chevron y los resalta en amarillo.

Paso 7

Elija **Plantillas** de acción como tipo de plantilla para crear plantillas de botones.

Nota

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Puede utilizar esta opción cuando el cliente espera una respuesta rápida. El sistema envía el mensaje con imágenes y botones para permitir al cliente responder con un clic de un botón.

Para configurar plantillas de acciones:

- Seleccione la casilla de verificación Botón.
- Haga clic en **Cargar imagen** para buscar y adjuntar una imagen.
- En el campo Nombre, ingrese el nombre del botón.
- Seleccione un **Tipo** de botón en la lista desplegable Tipo de botón.
- En el campo URL **de la** llamada, introduzca la URL de devolución de llamada.
- En el campo de texto Plantilla, ingrese el texto.

Nota

Las plantillas Action admiten un máximo de 320 caracteres.

Paso 8

Seleccione **Plantillas** multimedia como tipo de plantilla para crear varias plantillas multimedia.

Nota

Puede crear las siguientes plantillas multimedia:

- Imagen
- Audio
- Vídeo
- Archivo

Para configurar plantillas multimedia:

- En el menú desplegable Tipo de medio, seleccione un tipo de medio.
- En Enter Media URL, escriba la URL.

Paso 9

Seleccione la casilla de **verificación Bloquear plantilla** para bloquear las plantillas de texto. Los agentes sólo pueden editar campos personalizados o dinámicos cuando se bloquea una plantilla.

Paso 10

En el **campo Equipo excluido** , selecciona los equipos con los que no quieras compartir la plantilla.

Paso 11

Haga clic en **Guardar cambios** para guardar la plantilla.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

1.1.1.1.7 Crear una plantilla de WhatsApp

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija **Activos**>**Plantillas**.

Paso 3

Haga clic en **Agregar plantilla**.

Paso 4

Haz clic en **WhatsApp** para crear una plantilla de WhatsApp.

Paso 5 En el campo **Nombre de plantilla**, ingrese el nombre de la plantilla.

Paso 6 : En el campo de **texto** Plantilla, ingrese el texto.

Nota

- El campo de texto Plantilla admite un máximo de 4096 caracteres.
- **Campos** personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla utilizando corchetes de comillas angulares(\<>). Los campos personalizados son campos que se pueden editar, incluso en las plantillas bloqueadas.
- **Parámetros** del sistema: Haga clic en el **@@** icono o en escribir **@@** en el **campo Texto** de plantilla para ver la lista de parámetros del sistema. Puede elegir cualquiera de estos parámetros y redactar el texto de la plantilla. Cuando se utilizan estos parámetros en el texto de la plantilla, los valores correspondientes se sustituyen dinámicamente cuando un agente selecciona estas plantillas en una conversación.

  Nota

  En ausencia de valores relevantes para los parámetros configurados, la aplicación representa los parámetros en tirantes de chevron y los resalta en amarillo.

Paso 7

Seleccione la casilla de **verificación Bloquear plantilla** para bloquear las plantillas de texto. Los agentes sólo pueden editar campos personalizados o dinámicos cuando se bloquea una plantilla.

Paso 8

En el **campo Equipo excluido** , selecciona los equipos con los que no quieras compartir la plantilla.

Paso 9

Haga clic en **Guardar cambios** para guardar la plantilla.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

1.1.1.1.8 Crear una plantilla de Apple Messages for Business (AMB)

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija Nuevos canales digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Elija Assets>Templates.

Paso 3

Haga clic en **Agregar plantilla**.

Paso 4

Haga clic en **Apple Message for Business** para crear la plantilla AMB.

Paso 5

Introduzca **Template Name** (Nombre de la plantilla).

Paso 6

Seleccione un tipo de plantilla de la lista desplegable Tipo de plantilla.

Nota

Puede crear **tipos de plantilla Texto**, **Texto con datos adjuntos**, **Selector** de hora, **Selector** de lista, **Vínculo** enriquecido, **Respuesta** rápida y **Formulario** para el canal AMB.

Paso 7

Seleccione **Texto** como tipo de plantilla para configurar una plantilla de texto.

Paso 8

En el **campo de texto** Plantilla, ingrese el texto.

Nota

El campo de texto Plantilla admite un máximo de 10000 caracteres.

Campos personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla utilizando corchetes de comillas angulares(\<>). Los campos personalizados son campos que se pueden editar, incluso en las plantillas bloqueadas.

Parámetros del sistema: Haga clic en el **@@** icono o en escribir **@@** en el **campo Texto** de plantilla para ver la lista de parámetros del sistema. Puede elegir cualquiera de estos parámetros y redactar el texto de la plantilla. Cuando se utilizan estos parámetros en el texto de la plantilla, los valores correspondientes se sustituyen dinámicamente cuando un agente selecciona estas plantillas en una conversación.

Nota

En ausencia de valores relevantes para los parámetros configurados, la aplicación representa los parámetros en tirantes

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

de cheurón y los resalta en amarillo.

Paso 9

Elija **Texto con datos adjuntos como tipo** de plantilla para configurar y admitir texto con plantillas de datos adjuntos.

Paso 10

En la sección Cargar archivo adjunto , haga clic en **Elegir archivo** o **Colocar archivos aquí** para cargar un archivo adjunto.

Nota

El campo Cargar archivo adjunto admite un límite máximo de ≤ 5 MB.

Paso 11

Seleccione la casilla de **verificación Bloquear plantilla** para bloquear texto y texto con tipos de plantilla de datos adjuntos. Los agentes sólo pueden editar campos personalizados o dinámicos cuando se bloquea una plantilla.

Paso 12

Elija el tipo de plantilla Selector **de** tiempo para configurar intervalos de tiempo para los clientes.

- Configure la **vista previa** de mensajes recibidos.
  - Seleccione un **tamaño de burbuja de vista previa** de mensaje en los **botones de opción Estilo** .
  - En el **campo Título** , introduzca el título.
  - (Opcional) En el **campo Subtítulo** , ingrese el subtítulo.
  - Haga clic en **Elegir archivo** o **Colocar archivos aquí** para cargar un archivo adjunto.
- (Opcional) Configure los detalles del evento.
- Active la opción Alternar detalles **del** evento Rellenado previo a detalles del evento.
  - En el campo Título **del** evento, introduzca el título.
  - (Opcional) En el campo Detalles **de ubicación** , ingrese la información de ubicación.
  - (Opcional) En los campos Mostrar **en el mapa** , introduzca las coordenadas.
  - En los **campos Franja horaria,** seleccione fecha, hora y duración de los campos correspondientes.
  - Haga clic en el **icono Agregar** para agregar más franjas horarias.
- Configure la **vista previa** del mensaje de respuesta.
  - Seleccione un **tamaño de burbuja de vista previa** de mensaje en los **botones de opción Estilo** .
  - En el **campo Título** , introduzca el título.
  - (Opcional) En el **campo Subtítulo** , ingrese el subtítulo.
  - Haga clic en **Elegir archivo** o **Colocar archivos aquí** para cargar un archivo adjunto.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Paso 13

Elija el tipo de plantilla Selector de tiempo para configurar una lista de elementos e información sobre ellos.

- Configure la **vista previa** de mensajes recibidos.
  - Seleccione un **tamaño de burbuja de vista previa** de mensaje en los **botones de opción Estilo** .
  - En el **campo Título** , introduzca el título.
  - (Opcional) En el **campo Subtítulo** , ingrese el subtítulo.
  - Haga clic en **Elegir archivo** o **Colocar archivos aquí** para cargar un archivo adjunto.
- Configurar **detalles de** lista.
  - En el campo Título **de la** sección, introduzca el título.
  - Para configurar varias secciones, seleccione la casilla de verificación Permitir varias selecciones para la **sección** .
  - Haga clic en **Colocar archivos aquí para cargar**, para cargar archivos de imagen.
  - En el campo Título **del** artículo, introduzca el título.
  - (Opcional) En el campo Subtítulo **del** artículo, introduzca el subtítulo.
  - Haga clic en **el icono Agregar** situado junto al campo Nombre del elemento para agregar varios elementos.
  - Haga clic en **Agregar sección** para guardar la lista.
- Configure la **vista previa del mensaje de respuesta**.
  - Seleccione un **tamaño de burbuja de vista previa** de mensaje en los **botones de opción Estilo** .
  - En el **campo Título** , introduzca el título.
  - (Opcional) En el **campo Subtítulo** , ingrese el subtítulo.
  - Haga clic en **Elegir archivo** o **Colocar archivos aquí** para cargar un archivo adjunto.

Paso 14

Elija el tipo de **plantilla Vínculo** enriquecido para configurar y enviar vínculos enriquecidos al dispositivo consumidor.

- Configure la **vista previa** de mensajes recibidos.
  - En el **campo Título** , introduzca el título.
  - En el **campo URL** , introduzca la URL de enlace enriquecido.
  - Seleccione un tipo de medio de la lista desplegable.

    Nota

    - El campo multimedia admite archivos de imagen o vídeo.
    - Cuando seleccione el vídeo como tipo de medio, cargue la imagen en miniatura para facilitar la identificación y la visibilidad. El archivo de video debe estar en formato MP4.
  - Haga clic en **Elegir archivo** o **Colocar archivos aquí** para cargar un archivo adjunto.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Paso 15

Elija el tipo de **plantilla Respuesta** rápida para configurar preguntas y opciones.

- En el **campo Título** , escriba la pregunta.
- En el **campo Agregar opciones** , ingrese las opciones.

Nota

En el campo Agregar opciones, puede configurar un mínimo de dos y un máximo de cinco opciones.

Paso 16

Elija **Tipo de plantilla de formulario** para configurar flujos interactivos enriquecidos de varias páginas para usuarios en dispositivos iOS y iPadOS que usan una sola carga JSON.

- En el **campo Descripción** , introduzca la descripción del formulario para proporcionar información adicional a los agentes que utilizan una plantilla de formulario.
- Haga clic **en Cargar muestra en el editor** para cargar un JSON de muestra y personalizarlo, o puede introducir un JSON válido.
- Haga clic en **Embellecer** junto al ejemplo Cargar en el editor para dar formato y hacer que JSON sea legible.

Paso 17

En el **campo Equipo excluido** , selecciona los equipos con los que no quieras compartir la plantilla.

Paso 18

Haga clic en **Guardar cambios** para guardar la plantilla.

2.2. Consola de atención al cliente

2.2.1. Tablero de mandos

Utilice el panel para ver la lista de chats que esperan la respuesta de un agente. El panel ayuda a identificar a los clientes que esperan en la cola.

El panel contiene las siguientes fichas:

- Conversations (Conversaciones)
- Personal

2.2.1.1. Conversations (Conversaciones)

Puede ver el recuento de conversaciones abiertas en la **pestaña Conversaciones** . El recuento de conversaciones abiertas es el recuento total de chats en el **estado En cola , Activo** y **En espera** de un equipo determinado. Puede ver cada estado en su propia tarjeta para ver el recuento de chat específico para ese estado. Puede hacer clic en cada una de estas tarjetas para ver los detalles de los chats en el estado seleccionado.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Nota

Webex Contact Center no admite el estado En espera.

Los grupos de tarjetas de estado activas conversan con aquellos que esperan respuestas de agentes y aquellos que esperan respuestas de clientes.

Según la selección de la tarjeta de estado, puede ver los detalles del chat, como el ID de chat, el ID de cliente, la prioridad, el ID de agente, el tiempo de respuesta promedio, el tiempo de manejo y la última actualización.

Ver transcripción de la conversación

De forma predeterminada, los usuarios del canal digital pueden ver los últimos datos en vivo de seis meses en la interfaz de usuario y a través de API. Si desea ver los datos más allá de seis meses, póngase en contacto con el equipo de soporte. El equipo de soporte puede proporcionar hasta 24 meses de datos sin conexión.

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Haga clic en el **botón Cambiar a atención** al cliente en la esquina superior derecha del panel.

Paso 3

Haga clic en el **icono Registro** de chat en la columna Acción de un chat.

Aparece en la pantalla el cuadro de diálogo de registro de chat.

Buscar chats basados en filtros específicos

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Haga clic en el **botón Cambiar a atención** al cliente en la esquina superior derecha del panel.

Paso 3

Haga clic en el botón **Add Filter** (Agregar filtro) en la pantalla del tablero de mandos.

Paso 4

Cree condiciones en la **pantalla Filtrar chats** .

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Paso 5

Haga clic en **View Results** (Ver resultados) para ver los chats que cumplen las condiciones del filtro.

La tabla de resultados de la búsqueda muestra todos los resultados que coinciden con las condiciones del filtro.

Buscar y ver transcripciones

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Haga clic en el **botón Cambiar a atención** al cliente en la esquina superior derecha del panel.

Paso 3

Puede buscar y ver transcripciones de conversaciones en la página Buscar según los siguientes valores de campo.

Campo	**Descripción**
Nombre	Nombre completo del cliente tal como se recibe del canal y configuraciones en el nodo Crear conversación en el flujo. Se aplica al canal Facebook Messenger y Livechat. Para correo electrónico: establezca la dirección de correo electrónico del cliente principal (dirección de origen) de forma predeterminada. Para SMS: establezca el número de teléfono móvil del cliente de forma predeterminada. **Nota** No se admiten búsquedas parciales. La búsqueda no distingue mayúsculas de minúsculas.
N.º de móvil	SMS número de móvil del cliente. Útil para buscar conversaciones SMS.
Identificador de correo electrónico	ID de correo electrónico del cliente. Útil para buscar conversaciones de correo electrónico.
ID de chat (ID de conversación)	Identificador único de una conversación.
Livechat ID	Un UUID único: configurado en el navegador del cliente mediante el widget Livechat.
Número de teléfono móvil de WhatsApp	Número de móvil registrado del cliente.
Mensajes de Apple para Empresas (AMB)	Número o ID de correo electrónico asociado con el ID de Apple.
Etiquetas	No aplicable a Webex Contact Center

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Campo	Descripción
Prioridad	No aplicable a Webex Contact Center
ID del agente	El ID de agente se configura como ID de usuario de CI como parte de la fase inicial y no se puede utilizar en esta fase.
Identificador del cliente	Identificador único del cliente según lo definido por la empresa. No aplicable a Webex Contact Center.

2.2.2. Palabras de listas de bloqueo

Puede configurar las palabras bloqueadas que los agentes deben abstenerse de usar en las conversaciones. Si estas palabras aparecen en el mensaje del cliente, se sustituyen por un asterisco (*) antes de enviarlas a los agentes. Esta función es compatible con el inglés y toda la gama de caracteres Unicode que cubre la mayoría de los idiomas del mundo.

Puede realizar las siguientes acciones en esta pantalla:

- Configure las palabras bloqueadas que deben filtrarse de los mensajes o busque palabras bloqueadas preconfiguradas.
- Configure los ID de correo electrónico de los destinatarios a los que se envía un informe si se encuentran palabras bloqueadas en los mensajes salientes que el agente intenta enviar al cliente.
- Si el agente escribe un mensaje que contiene alguna de las palabras bloqueadas, el sistema muestra una advertencia y no envía el mensaje hasta que el agente elimina esa palabra.

Palabras predeterminadas de la lista de bloqueo

En la tabla siguiente se enumeran las palabras predeterminadas de la lista de bloqueo. Puede activarlos e inactivos.

di	vag1na	CIPA	fcuker	Kumming	punzada
ahole	Vagiina	CL1T	fcuking	kums	pinchazos
Arsey	vaj1na	clítoris	feck	Kunilingus	Pron
ash0le	Vajina	lamedor de clítoris	mamada	kwif	Pube
ash0les	Vullva	clítoris	Fecker	L3I+CH	
imbéciles	Wankers	clits	felching	l3itch	Pussi

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Cara de	Wanks	Arena clitty	fellate	labios	Coños
assh0le	WH00R	clusterfuck	felación	LEN	coño
asslicker	wh0re	Canuto	con los dedos	LMAO	pedo de coño
Deslizamiento de culo	Wigger	polla	con los dedos	LMFAO	Pussy Palace
Bassterds	Willie	bolsillo para el pene	Fingerfucker	lujuria	Pussys
Bastardos	Wog	mocos de polla	Fingerfuckers	Codicia	Queaf
bastardo	bolas	cara de gallo	con los dedos	m0f0	afeminado
basterds	mierda	cabeza de gallo	con los dedos	m0fo	recto
Basterdz	joder	Cockmunch	puño a la mierda	M45Terbato	retrasar
¡perras!	Punt de 50 yardas	Cockmuncher	fistfuck	ma5terb8	mandíbula de borde
Perras	5h1t	Pollas	puño	ma5terbate	Borde
perras.	raji	chupapollas	fistfucker	Mafugly	s hit
Blobby	a_s_s	gallo chupado	fistfuckers	masoquista	s.o.b.
Tonterías	A2M	chupapollas	fistfucking	masterb8	s_h_i_t
Bolloks	A55	chupapollas	fistfuckings	Masterbat*	sadismo
Bollox	adulto	chupar pollas	fistfucks	masterbat3	sádico

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Bolox	aficionado	Cocksucks	reborde	Masterbate	banco de arena
A tope	anal	Cocksuka	Azotar el registro	maestro-bate	Reina de las salchichas
c0cks	Empalador anal	cocksukka	fook	masterbación	Schlong
CNTZ	fuga anal	Coca-Nieve	futbolín	Masterbations	Atornillar
cabeza de gallo	anilingus	Cokmuncher	Agujero de mierda	masturbarse	Scroat
Cuntz	ano	Coksucka	Títere de mierda	mof0	escroto
zambullirse	ar5e	Coon	Trofeo a la mierda	mofo	escroto
dominatricks	arrse	Cop un poco de madera	Vete a la mierda mamá	mo-fo	semen
Dominatría	arse	cornhole	joder	mothafuck	sexo
Dominatrix	Arsehole	puta corp		Mothafucka	sh!+
tonto	culo	Timonel	jodido culo	Mothafuckas	sh!t
joder	culo a la mierda	Cum	puta puta	Mothafuckaz	sh1t
amañar		cum chugger	jodido	mothafucked	cormorán moñudo
Fukah	Assfucker	Contenedor de basura cum	follador	mothafucker	Shagger
Fukin	culo de mierda	Cum Freak	Cabrones	mothafuckers	Shaggin

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

gayboy	assfukka	cum guzzler	fuckhead	Mothafuckin	Sexo
gayz	gilipollas	Cumdump	fuckheads	mothafucking	Travesti
H00R	imbéciles	Cummer	joder	mothafuckings	shi+
h0ar	assmucus	Cumming	jodido	Mothafucks	mierda
h0re	assmunch	Cums	Joderas	madre hijo de puta	mierda de mierda
azada	asswhole	Cumshot	fuckingshitmotherfucker	madre hijo de puta	Shitdick
Hoor	autoerótico	cunilingus			mierda
Pezuña	b!tch	Cunillingus	carne de	Motherfucked	
Japs	b00bs	cunnilingus	Folla	cabrón	
Jisim	B17CH	coño	fucktoy	hijos de puta	
jiss	b1tch	pelo de coño	.	Motherfuckin	
	Bolsa de pelota		jodido	puta madre	cabeza de mierda
Kike	saco de bolas	cuntlick	Empacadora de fudge	madres	
Perillas	Caja bang (uno)	cuntlicker	fudgepacker	Motherfuckka	escalofríos
KNOBZ	Bangbros	cuntlicking	Fuk	de madre	mierdas
Koon	a pelo	Coños	Fuker	muff	mierda
kunt	bastardo	Cuntsicle	Fukker	soplo de muff	mierda

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

kunts	bestial	coño golpeado	Fukkin	Mutha	mierda
Kuntz	bestialidad	Cuerda cortada	Fuks	Muthafecker	Cagando
Lezzian	Cortina de ternera	Cyalis	Fukwhit	Muthafuckker	mierdas
Masokista	bellend	cyberfuc	Fukwit	Muther	Mierda
masstrbait	bestial	cyberfuck	Fux	Mutherfucker	Skank
masstrbate	bestialidad	Cyberfucked	FUX0R	N1GGA	cuesta
Masterbates	bi+ch	cyberfucker	Gangbang	N1gger	puta
Minge	Biatch	Ciberhijos de	Gangbang	nazi	cubo de puta
hijo de puta	Bimbos	Cyberfucking	Gang-bang	Necesito la polla	putas
n1gr	Espiga de pájaro	d1ck	Gangbanged	nigg3r	Smegma
Nonce	Perra	maldito	Gangbangs	nigg4h	obscenidad
orgasum	teta de perra	polla	culo gaseoso	nigga	arrebatar
packi	perra	Agujero de polla	Gaylord	Niggah	hijo de puta
Packie	perras	Dick tímido	gaysex	Niggas	Espacio espaciado
Empaquetado	Perras	dickhead	cabra	niggaz	coraje
Paki	Perra	consolador	dios	Negro	t1tt1e5

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Pakián	Puta	consoladores	Maldita sea	Negros	t1tties
Paky	sangriento	Dink	Dios-Presa	Nob	teets
Peeenus	soplarme	Dinks	Maldita sea	Nob bromista	Teez
Peeenusss	Soplar barro	dirsa	Maldito	Nobhead	testical
Peenus	mamada	Sucio Sánchez	Maldito Dios	Nobjocky	testículo
Peinus	Mamadas	dlck	solapa de jamón	Nobjokey	teta
pen1s	gofre azul	perro-hijo de puta	hardcoresex	entumecimientos	Tit wank
aliento de pene	Blumpkin	Estilo perrito	infierno	mantequilla de nueces	Titfuck
Penus	Boiolas	estilo perrito	jejes	Mochila de nueces	tetas
penuus	testículo	Doggin	Escarcha	Dios mío	Titt
Phuker	Bollok	Dogging	Hoare	orgasim	tittie5
Phukker	erección	donkeyribber	Hoer	orgasims	tittiefucker
Polack	teta	doosh	homo	orgasmo	Tetas
Polak	tetas	Duche	homoerótico	Orgasmos	tittyfuck
puf	booobs	Dique	Hore	p0rn	Tittywank
Poonani	boooobs	Cómete una polla	más cachondo	peón	Titwank

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

PR1C	btch1	comer pastel de pelo	cachondo	Pecker	Idiota
pr1ck	xxx	eyacular	Sexo caliente	pene	turd
PR1K	imbécil	Eyaculado	Cómo matar	pene de	tw4t
Pussee	m0ron	Eyacula	Cómo Murdep	phonesex	coño
Puuke	$hit	Eyacular	Jackoff	phuck	Twathead
Puuker	4r5e	eyaculaciones	Jack-off	Phuk	twatty
afeminados	booooobs	eyaculación	japo	phuked	twunt
queerz	boooooooobs	eyakulado	tirón	Phuking	twunter
qweers	senos	erótico	Sacudida	phukked	v14gra
Qweerz	buceta	f u c k	jism	Phukking	v1gra
recktum	sodomita	f u c k e r	Jiz	Phuks	vagina
Scank	vago	f_u_c_k	jizm	PHUQ	Viagra
sexy	conejito de puta	f4nny	Jizz	pigfucker	vulva
sh1ter	Romper una carga	facial	kawk	Pimpis	w00se
sh1ts	tetona	maricón	Jesús pervertido	orinar	Wang
sh1tter	trasero	fagging	perilla	Cabreado	Wank
sh1tz	follar a tope	Faggitt	extremo de la perilla	Pisser	gilipollas
	glúteos	maricón	Knobead	Pissers	Wanky

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Shitz	Buttmuch	Faggs	nudoso	orina	Whoar
Tímido	Buttplug	maricón	Knobend	pissflaps	puta
Shyte	c0ck	Leña	Cabeza de perilla	Pissin	Willies
Skankey	c0cksucker	Maricas	Knobjocky	Meando	Willy
Skanks	masticador de alfombras	Fanny	Knobjokey	Cabreo	Wtf
Skanky	Carpetmuncher	fannyflaps	Kock	caca	xrated
Guarra	Cawk	fannyfucker	Kondum	porno	¡T! T
Slutz	grieta	Fantasía	Kondums	porno	BCH
TWATS	choade	Fatass	Kum	pornografía	T T
va1jina	Bolsas Chota	FCUK	Kummer	Pornos	matar

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Administrar la lista de bloqueo

Procedimiento

Paso 1

En la barra de navegación del Portal de administración, elija **Nuevos canales** digitales para iniciar la consola predeterminada.

Paso 2

Cambie a la consola **de**atención al cliente.

Paso 3

Elija **Configuración** > **Administrar** >Listas de **bloqueo**.

La **sección Lista de bloqueo** predeterminada muestra las palabras bloqueadas predeterminadas. No puede eliminar estas palabras, pero puede activarlas y desactivarlas.

Paso 4

Para desactivar una palabra:

a. Elija la palabra de la lista Activo.

   Opcionalmente, utilice el campo de búsqueda para filtrar la lista.

   Nota

   Puede elegir varias palabras bloqueadas con la tecla MAYÚS y desactivarlas a la vez.

b. Haga clic en el icono de **flecha** derecha para mover la palabra bloqueada a la lista Inactiva.

c. Haga clic en **Aceptar** para mover la palabra de la lista Inactivo a la lista Activo.

Paso 5

Para activar una palabra:

a. Elija la palabra de la lista Inactivos.

Opcionalmente, utilice el campo de búsqueda para filtrar la lista.

b. Haga clic en el icono de **flecha** izquierda para mover la palabra bloqueada a la lista Activo.

c. Haga clic en **Aceptar** para mover la palabra de la lista Inactivo a la lista Activo.

Paso 6

En la **sección Lista de bloqueo** personalizada, agregue su propia lista de palabras a la lista de bloqueo.

a. Ingrese la palabra bloqueada en el **campo Ingresar palabra a la lista** de bloqueo junto al **botón Agregar palabra**

   .

b. Haga clic en **Add Word** (Agregar palabra).

La palabra se muestra en el cuadro de texto. Del mismo modo, puede configurar cualquier número de palabras.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados.

Paso 7

En la **sección Escalaciones** , puede habilitar las escalaciones.

a. Marque la casilla de **verificación Escalaciones** .
b. Introduzca los ID de correo electrónico separados por comas en el cuadro de texto. Todos los ID de correo electrónico configurados reciben una notificación si aparecen palabras bloqueadas en los mensajes salientes.
c. Active la **casilla de verificación Permitir que el agente desenmascare las palabras bloqueadas que aparecen en los mensajes entrantes** para conceder permiso de acceso a los agentes para desenmascarar las palabras bloqueadas en los mensajes entrantes.

Paso 8

Haga clic en Guardar cambios.

Nota

Es obligatorio hacer clic en **Guardar cambios** en la esquina inferior derecha de la pantalla para aplicar cualquier acción realizada en la pantalla de listas de bloqueo.

Para más información
Por favor visite cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco y/o sus filiales. Todos los derechos reservados. Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco y/o sus filiales en EE. UU. y otros países. Para ver una lista de las marcas comerciales de Cisco, vaya a esta URL: https://www.cisco.com/go/marcas comerciales. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra socio no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (1110R)