WebexEngageAdminandSetupGuidepara

WebexContactCenter

Fecha: 19 de agosto de 2025

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

webex by CISCO

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 5
2.1.2 Configuración 17
2.1.3 Usuarios 17
2.1.4 Activos 19
2.1.5 Templates (Plantillas) 31
2.1.6 Chat proactivo 55
2.2 Consola de atención al cliente 61
2.2.1 Tablero de mandos 61
2.2.2 Palabras de listas de bloqueo 65

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 un conversación.
Configuración	Permite la configuración en todo el inquilino, como directivas de datos adjuntos y relacionadas con el correo electrónico configuración.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Usuarios	Presenta una vista de solo lectura de los usuarios habilitados con acceso omnicanal o con licencia como agente premium sincronizado 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

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.

2.1.1.1.1 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 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, Mensajes de Apple para Empresas (AMB) y WhatsApp.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

No. de gerentes	Muestra el número de administradores que administran este equipo.
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 no son

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Nombre de columna	Descripción
	aplicable a Webex Contact Center hoy.

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

- Usuarios
- Usuarios de

eventos y reglas

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 Cisco ID de usuario de CI. Nota Esto no tiene relación con la forma en que los usuarios inician sesión en Webex Contact Center.
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 le permiten POST 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

procedimiento de evento

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Haga clic en Agregar nuevo evento en la esquina superior derecha de la pantalla. Aparece la página Configurar eventos.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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
- PUT
- POST
- Parche
- Elimin

ar 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.

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 nombre del parámetro.

d. Marque la casilla de verificación Parámetro obligatorio si el sistema debe utilizar este parámetro al

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

activar un evento.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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 le permite al agente introducir los valores manualmente antes de llamar a una URL externa para POST 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 POST 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 un nuevo
procedimiento de regla

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 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:

- Llega el 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. 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

regla

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Manualmente, por API, o por sistema. Deberá elegir Por API para que esta regla funcione en su inquilino.

- Chat creado: la regla se activa automáticamente cuando se crea un chat. Se puede realizar una solicitud POST (URL de terceros), siempre que se cree un chat. Debe elegir Por API para que esta regla funcione en su inquilino.
- Chat reabierto: la regla se activa cuando se vuelve a abrir un chat. 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
- PUT
- POST
- Parche
- Elimin

ar 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:

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 nombre del parámetro.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

d. Elija el valor en la lista desplegable.

e. Haga clic

en Agregar. Paso

11

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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 hacer esto, TURN en la regla de JavaScript activado / desactivado alterne en la esquina superior derecha de la página Configurar regla.
Paso 14
Haga clic en Guardar regla.

Editar eventos y

procedimiento de reglas

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.

Eliminar eventos y

procedimiento de reglas

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.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Paso 3

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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	Use este interruptor para habilitar o deshabilitar archivos adjuntos en el Agent Desktop. Además, puede configurar el número permitido de archivos adjuntos, archivo adjunto tamaños y formatos de archivo.
Activar historial de conversaciones en las respuestas de los agentes	TURN en el canal Habilitar historial de chat en respuestas de agentes en el canal de correo electrónico para permitir que los agentes envíen el historial de chat en sus respuestas (No aplicable a Webex Centro de contacto)
Inactividad de la cuenta	Los usuarios se marcan como inactivos si no atienden a ningún contacto del canal digital durante 30 días consecutivos.

2.1.3 Usuarios

Webex Los usuarios de Engage se administran en Control Hub. Los usuarios agregados o quitados en Control Hub se sincronizan automáticamente y se muestran en la lista Usuarios. Para obtener más información sobre cómo crear usuarios en Control Hub, consulte Administrar usuarios del centro de contacto.

Después de iniciar sesión con éxito en Webex Engage, puede navegar a Usuarios en el panel izquierdo para ver la lista de usuarios. La sección Usuarios muestra una vista de solo lectura de los usuarios asignados a una licencia de agente premium o estándar.

Nota

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

- Si falta algún usuario asignado a una licencia de agente en la lista de usuarios de Webex Engage, vuelva a sincronizar los usuarios manualmente en el Centro de control o comuníquese con Cisco Support para obtener ayuda.
- Si los usuarios se eliminan en el Centro de control, se vuelven inactivos en Webex Engage. Volver a agregarlos con

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

El mismo correo electrónico no los reactiva. Este es un problema conocido. Póngase en contacto con Cisco Support para reactivar estos usuarios.

- Los usuarios inactivos no pueden iniciar sesión en Webex Engage Admin UI ni manejar contactos digitales en Agent Desktop.

2.1.4 Activos

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. Los activos del canal registrados con Webex Contact Center desde la aplicación Webex Connect aparecen aquí. Si no ves tu recurso, como el número SMS, 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 el <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 del canal en el menú de la izquierda, verá una lista de activos actuales del canal registrados con Webex Contact Center. Cada Tab muestra el canal y contiene los activos del canal.

Columna	Descripción
Canal	Nombre del usuario (<Nombre> <Apellido>) configurado en el Centro de control

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Detalles del activo	Dirección comercial del activo, como el número SMS, el número de WhatsApp, la aplicación Livechat ID, ID de correo electrónico de empresa, ID de Apple Messages for Business y enlace a página de Facebook

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Columna	Descripción
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 fue registrado con Webex Contact Center
Prioridad	Prioridad predeterminada que se aplica al recurso de canal (actualmente no aplicable a Webex Centro de contacto)
Acción	Editar

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

Haga clic en Livechat
Tab. Paso 4

Haga clic en el icono Editar en la columna Acción de un

recurso de chat en vivo. Paso 5

Configure los ajustes generales Tab:

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.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

c. TURN dentro o fuera del widget Permitir que el cliente solicite la transcripción del chat desde el widget de chat en vivo cambie a

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Permitir o deshabilitar a los clientes para que soliciten una transcripción del 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. TURN en el widget Borrar hilos en el usuario final alternar para borrar conversaciones cuando el cliente hace clic Finalizar chat, o navega a un sitio web diferente, o cierra el navegador.

e. 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 los inquilinos Webex Contact Center.

f. Active el interruptor Sonidos de notificación para reproducir un sonido de timbre cuando el usuario final reciba un mensaje nuevo.

g. 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.

h. Haga clic en Guardar cambios.

Paso 6

Configure los sitios web Tab:

a. Haga clic en Agregar sitio web.
   Aparece la página Configuración del sitio web.

b. En el Tab 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, texto del botón de acción, error Las notificaciones y 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 Permitido en el campo de texto del botón es 30.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Mensaje de saludo	Introduzca el mensaje de saludo personalizado que los clientes verán al final Widget del cliente. El límite máximo de caracteres para este campo es de 500.
Cumplimiento de PCI	Escriba el mensaje que ve un cliente cuando el mensaje no es PCI-

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Nombre del campo	Descripción
Mensaje de banner	dócil.
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.

   TURN en el interruptor Tiempo de espera aproximado de pantalla y haga clic en uno de los siguientes botones de opción:

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

d. En la sección Establecer anuncio de conversación, TURN en el botón Permitir registro de anuncios de chat 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 Asunto debajo de la sección Transcripción por 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 del correo electrónico mediante 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.

Nota: En la transcripción del correo electrónico, el sistema muestra sólo el nombre del agente.

f. Haga clic en Guardar cambios.

   Esto activa las pestañas Apariencia y Visibilidad del widget.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

g. En la Apariencia Tab, configure los siguientes campos.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Nombre del campo	Descripción
Widget Color	Introduzca el código de color del widget. Puede elegir un color o proporcionar un código hexadecimal.
Widget Tipo de botón	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 TURN en este conmutador para permitir que los agentes redacten un nuevo mensaje en el compositor si las respuestas rápidas sugeridas no coinciden con la intención del cliente. Mostrar compositor cuando se envían carruseles: Puede TURN en este conmutador para permitir que los usuarios redacten un nuevo mensaje en el compositor cuando se envía un carrusel. Permitir emojis: Puede TURN en 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 TURN en 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. Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.

h. Haga clic en Guardar cambios.

i. En Widget Visibility Tab, 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

caracteres. Los banners no aceptan parámetros

de < y >.

- Haga clic en el botón de opción Ocultar completamente para ocultar el widget por completo.
- TURN en el sitio web Forzar el interruptor TURN Off para forzar TURN fuera del widget Livechat. Configure la

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Siguientes configuraciones:

- 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.
- TURN en el widget Ocultar para nuevos clientes o cuando los clientes existentes actualizan 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.

j. Haga clic en 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 TURN 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 el Tab de 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 Rabia final y Motivo para prohibir a un cliente en los cuadros de texto correspondientes.
   c. Haga clic en Enviar.

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

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 Guardar cambios.

   Para eliminar una dirección IP de un cliente excluido, haga clic en el icono de Delete (Eliminar) en la columna Actions (Acciones) de un cliente específico.

m. Configure la instalación Tab:

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Consentimiento de cookies de LiveChat

a. TURN en el interruptor Tomar consentimiento del cliente para tomar 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

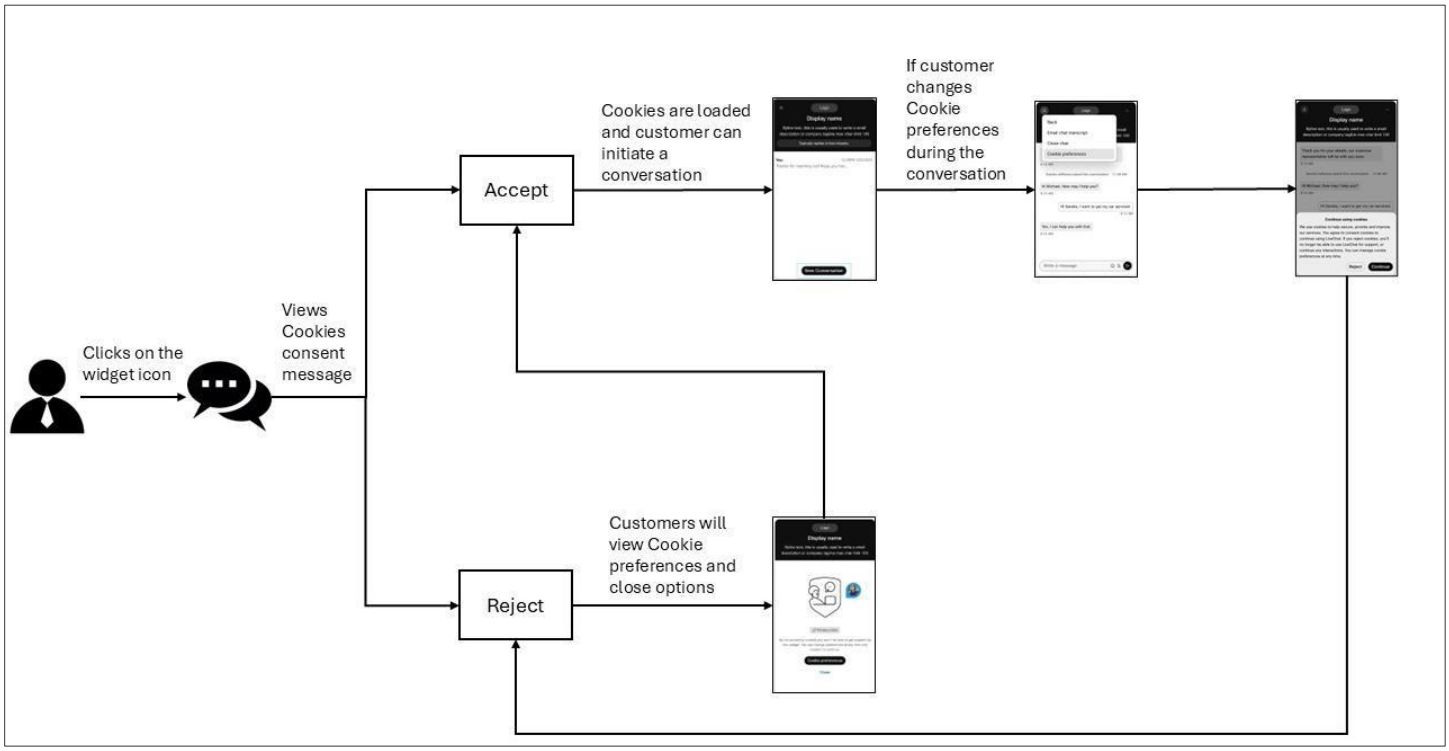
HTML. Nota:

- 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

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.

2.1.5 Templates (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 Assets>Templates.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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 Assets>Templates. 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.

Procedimient

o 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 Cargar

plantilla. Paso 4

Haga clic en el vínculo Descargar archivo de muestra aquí para descargar el

archivo .CSV de muestra. Paso 5

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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: escriba 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

- El tamaño del archivo no debe exceder los 5 MB, con un número máximo de 1000 plantillas por hoja.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.
- La columna Texto admite todos los caracteres Unicode.
- Utilice el símbolo de barra vertical (|) como delimitador para introducir texto multilínea en la columna Text (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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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.

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)

2.1.5.4.1 Crear una plantilla común

Puede crear una plantilla común para todos los canales.

Procedimiento

Paso 1

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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 de remitente, ingrese el ID

de 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.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.
- 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 escriba @@ 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Haga clic en Guardar cambios para guardar la plantilla.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

2.1.5.4.2 Crear una plantilla SMS

Procedimient

o 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 SMS para crear una plantilla SMS.

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

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

de 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 800 caracteres.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.
- Campos personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla mediante 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 escriba @@ 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

pueden editar campos personalizados o dinámicos cuando se bloquea una plantilla.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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.

2.1.5.4.3 Crear una plantilla de correo electrónico

Procedimient

o 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 Correo electrónico para crear

una plantilla de correo electrónico. Paso 5

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

plantilla. 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.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Ícono	Descripción
Tabla	Inserta una tabla.

Nota

- Campos personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla mediante corchetes de comillas angulares(\<>). Los campos personalizados son campos que se pueden editar, incluso en las plantillas bloqueadas.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.
- Parámetros del sistema: Haga clic en el icono @@ o escriba @@ 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.

2.1.5.4.4 Crear una plantilla de chat en vivo

Procedimient

o 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.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.
- Campos personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla mediante 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 escriba @@ 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.

2.1.5.4.5 Crear una plantilla de Facebook Messenger

Procedimient

o 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Haga clic en Agregar plantilla.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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 mediante 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 escriba @@ 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.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.

Paso 7

Elija Plantillas de acción como tipo de plantilla para crear plantillas de

botones. Nota

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

- Las plantillas Action admiten un máximo de 320 caracteres.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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.

2.1.5.4.6 Crear una plantilla de WhatsApp

Procedimient

o 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

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.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Nota

- El campo de texto Plantilla admite un máximo de 4096 caracteres.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.
- Campos personalizados: introduzca campos personalizados o editables en el cuerpo de la plantilla mediante 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 escriba @@ 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.

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

Procedimient

o 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Introduzca Template Name (Nombre de la plantilla).

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Paso 6

Seleccione un tipo de plantilla de la lista desplegable Tipo de

plantilla. Nota

Puede crear tipos de plantilla Texto, Texto con archivo adjunto, Selector de hora, Selector de lista, Enlace 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.
- Cualquier espacio de línea adicional agregado en la plantilla / respuesta rápida puede ser recortado.
- 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 escriba @@ 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 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

plantilla.

Paso 12

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

- 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. 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.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

- 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. 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Paso 18

Haga clic en Guardar cambios para guardar la plantilla.

2.1.6 Chat proactivo

En Webex Contact Center, el chat proactivo permite a las empresas iniciar conversaciones con los clientes utilizando reglas y desencadenantes predefinidos, mejorando el compromiso y resolviendo problemas más rápido. Las empresas pueden enviar mensajes automatizados basados en el comportamiento del usuario, como las visitas a la página o el tiempo empleado, configurados a través de la consola de administración Webex Engage. Los administradores pueden establecer múltiples reglas para diferentes activos y sitios web en una sola cuenta, personalizando los mensajes para alinearlos con el horario comercial. El sistema realiza un seguimiento de los análisis de rendimiento, incluidas las tasas de coincidencia, los envíos, las aperturas y las respuestas, lo que garantiza interacciones oportunas y efectivas con los clientes. Esta característica ayuda a las empresas a mejorar el compromiso a través de mensajes personalizados y basados en reglas activados por la actividad del usuario en sus sitios web.

2.1.6.1 Crear mensajes proactivos

Paso 1

Inicie sesión en el

Centro de control. Paso

2

En el panel izquierdo, vaya a Centro

de contacto. Paso 3

En la sección Enlaces rápidos, ve a Webex Participar > administrar chats

proactivos. Aparece la pantalla Mensajería proactiva.

Paso 4

Haga clic en Agregar mensaje.

Aparece la pantalla Mensajería proactiva. Esta pantalla contiene las siguientes secciones: Inicio

- Crear su mensaje
- Activador calificado
- Publicar mensaje

Paso 5

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Introduzca el nombre del

mensaje. Paso 6

Seleccione el activo en la lista desplegable Asset Name (Nombre del activo).

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Paso 7

Elija un activo. Esto rellena automáticamente la lista desplegable Sitios web.

Nota: Aunque un cliente final puede coincidir con las condiciones de activación varias veces al navegar por el sitio web de la empresa, la invitación de chat proactiva solo se entrega una vez. Las reglas que ya se han invocado para el cliente final en contexto se mantienen localmente en el almacenamiento de su navegador. Si el cliente final borra el almacenamiento de su navegador, la regla se invocará nuevamente la próxima vez que coincida con las condiciones de activación. Paso 8

En la sección Inicio, configure los siguientes parámetros para definir cómo activar un mensaje automatizado, como la opción Reglas sobre atributos de visitante o Eventos nativos del sitio web.

- Elija Reglas sobre atributos de visitante para definir una regla que active un mensaje automatizado. Se activa un mensaje proactivo contextual si los visitantes (en una página de negocios) cumplen con las condiciones establecidas en el campo Reglas sobre atributos de visitante.
  - Defina las reglas utilizando una o más condiciones IF u OR.
  - Haga clic en Guardar cambios.
- Elija Eventos de sitios web nativos para definir eventos HTML (es decir, Al hacer clic, Al cambiar y Al pasar el puntero) para activar un mensaje proactivo basado en las acciones de los visitantes en la página de negocios. También puede pasar una carga útil y definir reglas para desencadenar un mensaje proactivo.
  - Elija cómo activar el evento, como Al hacer clic o Al cambiar o Al pasar el cursor de la lista desplegable correspondiente.
  - Configure el elemento DOM del que desea realizar un seguimiento. Puede dirigirse a estas entidades DOM utilizando su ID o Clase (Nombre) de la lista desplegable respectiva e ingresar el valor correspondiente.
  - Para pasar una carga útil contextual desde el DOM opcionalmente, puede TURN en el ¿Desea pasar una carga útil? alternar. Introduzca el Key Name (Nombre clave) y Value (Valor). Los valores deberán apuntar a los ID del elemento DOM sin ningún prefijo.
    Nota: Si el widget encuentra elementos con el mismo ID, recoge el primer elemento del DOM que coincide con el ID de elemento DOM configurado en la configuración de reglas de chat proactivas.
  - También puede filtrar adicionalmente estos valores de carga útil y aplicar el desencadenador solo cuando ciertos
    Las condiciones coinciden (por ejemplo, SI customer_plan es igual a 'Oro')
  - Introduzca una o varias condiciones IF u OR
  - Haga clic en Guardar cambios.

Paso 9

En el mensaje de construcción, configure los siguientes parámetros:

- Introduzca el nombre del remitente (título del mensaje).
- Elija un equipo de la lista desplegable Equipos.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Puede asignar esta regla a una cola de centro de contacto (obtenida de la lista de colas de chat en Control Hub > Contact Center > Queues). Una vez que el cliente final responde a este chat proactivo

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Invite, el contexto de esta cola se pasa a Webex Connect Flow. Para obtener más información, consulte Configurar flujos para chat proactivo.

- Redacte el mensaje en el campo Mensaje y elija una de las siguientes opciones:
    - Notificación de insignia: esta notificación se muestra como una notificación silenciosa. Los clientes deben hacer clic en la notificación para ver el mensaje.
    - Parte del mensaje: esta notificación muestra solo una parte del mensaje. Los clientes deben hacer clic en las elipses para ver el mensaje completo.
    - Vista previa completa del mensaje: esta notificación muestra el mensaje completo.
    - Página central POST – Esta notificación muestra el mensaje en el centro de la página. Por lo general, se utilizará para proporcionar información obligatoria al cliente.
- Haga clic en Guardar mensaje.

Paso 10

En la sección Desencadenante calificado, puede calificar opcionalmente la regla de chat proactivo mediante Horario comercial. Si está activada, la regla se activará solo cuando el horario comercial elegido esté en un turno de trabajo.

- Elija el horario comercial requerido de la lista desplegable. Para obtener más información, consulte Horario comercial.
- Haga clic en Guardar cambios.

Paso 11

En la sección Publicar, haga clic en Guardar y publicar

cambios. Aparece el mensaje de éxito en la pantalla.

Este mensaje proactivo estará Live (Activo) y aparecerá en la pantalla de mensajes proactivos.

2.1.6.2 Anular publicación de mensajes proactivos

En caso de que la empresa experimente un volumen inesperado de chats debido a estas invitaciones, puede desactivar la invitación de chat proactiva correspondiente anulando la publicación de la regla. Una vez que se haya ordenado la situación, los administradores de clientes podrán republicar la regla. Para anular la publicación de un mensaje proactivo, haga lo siguiente:

- Navegue hasta la pantalla Mensajería proactiva.
- Haga clic en Editar en la columna Acciones de un mensaje proactivo específico.
- Vaya a la sección Publicar y haga clic en Anular publicación de cambios.

Aparece un mensaje de confirmación en la pantalla. El estado de los mensajes proactivos cambiará de Live (Activo) a Draft (Borrador) y aparecerá en la pantalla de mensajes proactivos.

El mensaje proactivo estará disponible para su edición y se puede publicar como un mensaje nuevo.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Qué hacer a continuación:
POST configurar lo anterior, deberá configurar flujos en Webex Connect para manejar las respuestas a

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Chat proactivo específicamente. Para obtener más información, consulte Configurar flujos para chat proactivo.

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 cualquier

Clientes que esperan en la cola.

El panel contiene las siguientes fichas:

- Conversaciones
- Personal

2.2.1.1 Conversaciones

Puede ver el recuento de conversaciones abiertas en Conversaciones Tab. 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.

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.

Procedimient

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

o 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

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 según un procedimiento de

filtrado específico

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. 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

Procedimient

o 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Campo	Descripción
	Para SMS: establecer en el número de 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 (conversación) ID)	Identificador único de una conversación.
Livechat ID	Un UUID único: configurado en el navegador del cliente mediante el widget Livechat.
WhatsApp Móvil Número	Número de móvil registrado del cliente.
Mensajes de Apple para Negocios (AMB)	Número o ID de correo electrónico asociado con el ID de Apple.
Etiquetas	No aplicable a Webex Contact Center
Prioridad	No aplicable a Webex Contact Center
ID del agente	El ID de agente se configura como ID de usuario de CI. No debe usarse actualmente.
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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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 un

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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
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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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
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 algunos 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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

Fukah	Assfucker	Cum contenedor de basura	follador	mothafucker	Shagger
Fukin	culo de mierda	Cum Freak	Cabrones	mothafuckers	Shaggin
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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

kunt	bastardo	Cuntsicle	Fukker	soplo de muff	mierda
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
madre-follador	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
Pakián	Puta	consoladores	Maldita sea	Negros	t1tties
Paky	sangriento	Dink	Dios-Presa	Nob	teets

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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
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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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
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	alfombra Muncher	Fanny	Knobjokey	Cabreo	Wtf
Skanky	Carpetmuncher	fannyflaps	Kock	caca	xrated

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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

Administrar el

procedimiento de lista de

bloqueo

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 Agregar Word.

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

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

palabras.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos

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 Save Changes (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.

© 2025 Cisco o sus filiales. Todos los derechos reservados. Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o registradas de Cisco o de sus filiales en Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de las marcas comerciales de Cisco, vaya a esta URL: https://www.cisco.com/go/trademarks. 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 compañía. (1110R)