Webex Engage Admin and Setup -opas Webex Contact Centeriin

Päivämäärä: helmikuu 17, 2025

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet

Cisco Luottamuksellinen

Sisällys

1. Tietoja uusista digitaalisista kanavista 3
2. Uudet digitaalisen kanavan konsolit 3
2.1. Hallintakonsolin 3
2.1.1. Dashboard 3
2.1.2. Asetukset 9
2.1.3. Käyttäjät 10
2.1.4. Varat 10
2.1.5. Mallit 18
2.2. Asiakaspalvelukonsoli 32
2.2.1. Dashboard 32
2.2.2. Lohkoluettelon sanat 35

Cisco Luottamuksellinen

1. Tietoja uusista digitaalisista kanavista

Webex Contact Center tukee uusia digitaalisia kanavia – SMS, Facebook Messengeriä, Livechatia, Sähköpostia, Apple Messages for Businessia (AMB) ja WhatsAppia – parannettujen ominaisuuksien avulla. Digitaaliset kanavat parantavat liiketoiminnan ulottuvuutta. Väestörakenteen muuttuessa ja yksilöllisten haasteiden vuoksi kuluttaja odottaa yhteydenoton liiketoimintaan minkä tahansa valitsemansa kanavan kautta. Yritysten on oltava käytettävissä kaikkien suosittujen viestintäkanavien kautta.

2. Uudet digitaalisen kanavan konsolit

Uusi digitaalisen kanavan hallintaportaali on jaettu seuraaville alueille:

- Hallintakonsoli–Järjestelmänvalvojat voivat hallita vuokraajan laajuisia kokoonpanoja digitaalisen kanavan tarjouksissa, kuten käytäntöjä ja kanavaresurssimäärityksiä. Käynnistä oletuskonsoli napsauttamalla Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat.
- Asiakaspalvelukonsoli – Käytetään pääasiassa aiempien keskustelupöytäkirjan ja edustajan seurantaominaisuuksien käyttämiseen.

2.1. Hallintakonsolin

Seuraavassa taulukossa kuvataan Admin Console -komponentit.

Osa	**Kuvaus**
Dashboard	Näyttää tiedot keskusteluliikenteestä ja työvoimaan liittyvistä mittareista.
Ryhmät	Voit määrittää sisääntulopisteitä työnkulkuun, joka vetoaa keskustelun elinkaaritapahtumiin tai jonka edustajat käynnistävät manuaalisesti kutsumaan heidät tarvittaessa keskustelun aikana.
Asetukset	Ottaa käyttöön vuokraajanlaajuiset määritykset, kuten liitekäytännöt ja sähköpostiin liittyvät määritykset.
Käyttäjät	Esittää vain luku -näkymän käyttäjistä, joilla on kaikkikanavainen käyttö tai jotka on lisensoitu Ohjauskeskuksesta synkronoiduna premium-edustajana.
Varat	Mahdollistaa kanavaresurssien ja vastausmallien määrittämisen (vastaussäiteet).

2.1.1. Dashboard

Reaaliaikainen kojelauta tarjoaa katsauksen saapuvaan keskusteluliikenteeseen, jota yhteyskeskus käsittelee.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

2.1.1.1. Ryhmät

Ryhmät-valikko edustaa maantieteellisiä kohteita. Vaikka toimipaikkoja voi hallita ohjauskeskuksesta, näitä toimipaikkoja ei voi synkronoida Admin Consolessa. Admin Consolessa on oletusarvoisesti yksi esimääritetty ryhmä nimeltä Oletus. Oletusryhmä sisältää kaikki edustajat, joilla on premium-asiakaspalvelijan käyttöoikeudet.

Seuraavassa taulukossa kuvataan Ryhmät-valikon sisältö:

Kentän nimi	**Kuvaus**
Ryhmän nimi	Ryhmän nimi
Osasto	Alias, joka kartoittaa ryhmän fyysiseen organisaatiohierarkiaan
Ei. ryhmiin	Ryhmän ryhmien määrä.
Ei. ryhmävalvojien määrä	Ryhmän järjestelmänvalvojien määrä.

Huomautus
Et voi muuttaa ryhmän nimeä.

1.1.1.1.1 Tiimit

Työryhmät-valikko edustaa ryhmää henkilöitä, jotka työskentelevät tietyssä toiminnossa tietyssä ryhmässä (sivustossa), esimerkiksi Myynnissä tai Syyllisyyksissä. Vaikka Webex Contact Center Management Portal hallitsee ryhmiä, Hallintaportaali ei synkronoi ryhmiä. Oletusarvoisesti Admin Consolessa on yksi Oletus-ryhmään kuuluva ryhmä. Kaikki Premium-edustajien lisensoidut edustajat kartoitetaan oletusryhmään.

Sarakkeen nimi	**Kuvaus**
Työryhmän logo	Näyttää oletuslogon.
Ryhmän nimi	Näyttää sen työryhmän nimen, jonka arvoksi on valittu Oletus.
Kanavat	Aseta SMS, Facebook Messenger, Livechat, Sähköposti, Apple Messages for Business (AMB) ja WhatsApp.
Ei. esimiesten lukumäärä	Näyttää ryhmää hallitsevien järjestelmänvalvojaen määrän.
Ei. edustajien määrä	Näyttää tähän ryhmään osallistuvien edustajien määrän.
Muut	Näyttää, kuinka monta käyttäjää kuuluu muihin rooleihin, kuten analyytikkoon, jotka eivät sovellu Webex yhteyskeskukseen tänään.

Kun napsautat työryhmän nimi -linkkiä, voit tarkastella seuraavia välilehtiä:

- Käyttäjät
- Tapahtumat ja säännöt

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Käyttäjät

Käyttäjät-taulukossa on oletusryhmään kartoitettujen käyttäjien vain luku -näkymä.

Sarakkeen nimi	**Kuvaus**
Nimi	Käyttäjän nimi (<First Name> <Viime) ohjauskeskuksessa määritetyllä tavalla
Sisäänkirjautumistunnus	Käyttäjän kirjautumistunnus – Valitse Cisco CI -käyttäjätunnus. **Huomautus** Tämä ei vaikuta tavaen, jolla käyttäjät kirjautuvat Webex Contact Centeriin.
Sähköposti	Ohjauskeskuksessa määritetyn käyttäjän sähköpostitunnus
Rooli	Asiakkaan hallinta- tai edustajakäyttäjän rooli.
Tila	Käyttäjän tila Agent Desktop, esimerkiksi aktiivinen tai passiivinen
Päivämäärä	Päivämäärä, jolloin käyttäjä oli viimeksi aktiivisena
Aika	Aika, jolloin käyttäjä oli viimeksi aktiivisena

Tapahtumat ja säännöt

Tapahtumien ja sääntöjen avulla voit lähettää keskustelutietoja työnkulun tai minkä tahansa ulkoisten järjestelmien HTTP-API-protokollan käynnistämiseksi. Tapahtumien avulla edustajat voivat käynnistää työnkulkuja pyydettäessä aktiivisen keskustelun aikana. Järjestelmä käynnistää säännöt eri keskustelun elinkaaritapahtumien takaosassa.

Lisää uusi tapahtuma

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Ryhmät** > **Etsin ja Säännöt**.

Vaihe 3

Napsauta **näytön oikeassa yläkulmassa olevaa Lisää uusi tapahtuma** -painiketta.

Määritä tapahtumat -sivu tulee näyttöön.

Vaihe 4

Anna tapahtuman nimi .

Vaihe 5

Kirjoita URL-osoite annettuihin kenttiin. Järjestelmä soittaa tähän URL-osoitteeseen, kun tapahtuma käynnistetään.

Vaihe 6

Valitse jokin seuraavista tavoista:

- Saada

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

- Asettaa
- Posti
- Laastari
- Poista

Vaihe 7

Määritä Vastausmuoto-kentän vastausmuodoksi JSON.

Vaihe 8

Valitse Odota vastausta -valintaruutu, joka poistaa saman tapahtuman uudelleenriiston käytöstä, kunnes kohdejärjestelmästä vastaanotetaan vastaus.

Vaihe 9

Jos haluat, että edustaja näkee kohdejärjestelmän vastauksen keskustelukonsolissa, valitse Näyttövastaus Keskustelukonsoli-valintaruudusta.

Vaihe 10

Voit ohittaa kuorman käyttämällä joko **avaimen arvoparia** tai **mukautettua latausta**.

Jos valitset **Näppäinarvopari-valintapainikkeen** , näppäinarvopariasetukset näkyvät näytössä.

Hyväksy pyynnössä **esitettävät parametrit valitsemalla Lomakekoodaa pyyntörunko** -valintaruutu. Muussa tapauksessa voit määrittää parametrit ja välittää ne API pyynnöissä.

Voit lisätä parametreja seuraavasti:

a. Valitse **Lisää parametri**.
   Näyttöön **tulee Lisää parametrit** -ponnahdusikkuna.
b. Valitse **otsikko-/kyselyparametrit/pyyntörunko** avattavasta **Läpikulku-luettelosta** .
c. Anna parametrin **nimi**.
d. **Valitse Pakollinen parametri** -valintaruutu, jos järjestelmän on käytettävä tätä parametria tapahtumaa käynnistettäessä.
e. Valitse **arvo** avattavasta luettelosta.
f. Kun valitset **luettelosta mukautetun parametrin** , valitse jokin seuraavista valintanappien painikkeista:
   - **Anna edustajan antaa arvo manuaalisesti**: Tämän asetuksen avulla edustaja voi syöttää arvot manuaalisesti ennen kuin soittaa ulkoiseen URL-osoitteeseen tietojen lähettämiseksi.
   - **Anna edustajan valita valmiiksi määritetyistä arvoista**: Tämän asetuksen avulla edustaja voi valita valmiiksi määritetyt arvot ennen kuin soittaa ulkoiseen URL-osoitteeseen tietojen lähettämiseksi. Kun valitset tämän valintanappia, näyttöön tulee tekstiruutu. Anna valmiiksi määritetyt arvot tekstiruutuun.
g. Tallenna parametrit napsauttamalla vastaavaa valintanappia ja valitsemalla **Lisää** .

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

h. **Muokkaa** ja **poista** -kuvakkeita käyttämällä parametreja.

Lisää uusi sääntö

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse Ryhmät > Tapahtumat ja säännöt.

Vaihe 3

Napsauta **näytön oikeassa yläkulmassa olevaa Lisää uusi sääntö** -painiketta.

Konfigurointisääntösivu tulee näyttöön.

Vaihe 4

Anna säännön nimi.

Vaihe 5

Valitse ehto avattavasta **Fire When** -luettelosta. Sääntöjen käynnistäminen automaattisesti tietyn ennalta määritetyn ehdon perusteella. Luettelo sisältää seuraavat säännön sallitut ehdot:

- **Viesti saapuu**: sääntö käynnistetään saapuvalle viestille.
- **Saapuva sanoma sisältää:** Sääntö käynnistetään, kun saapuva viesti sisältää määritetyn sanan. Tämän ehdon valinnan jälkeen näytössä on tekstiruutu. Anna sana (enintään 30 merkkiä) annettuun tekstikenttään.
- **Lähtevä viesti sisältää:** Sääntö käynnistetään, kun lähtevä viesti sisältää määritetyn sanan. Tämän ehdon valinnan jälkeen näytössä on tekstiruutu. Anna sana (enintään 30 merkkiä) annettuun tekstikenttään.
- **Keskustelu on suljettu:** Sääntö käynnistetään, kun keskustelu suljetaan. Valitse asetus, jos haluat käynnistää säännön manuaalisesti, API tai järjestelmän mukaan. Sinun on valittava API, jotta tämä sääntö toimii vuokraajan kanssa.
- **Keskustelu luotu:** Sääntö käynnistyy automaattisesti, kun keskustelu luodaan. Post-pyyntö voidaan tehdä (kolmannen osapuolen URL), kun keskustelu luodaan. Sinun on valittava API, jotta tämä sääntö toimii vuokraajan kanssa.
- **Keskustelu avattiin uudelleen:** Sääntö käynnistää, kun keskustelu avataan uudelleen. Valitse asetus, jos haluat käynnistää säännön manuaalisesti tai API tai järjestelmän mukaan. Sinun on valittava API, jotta tämä sääntö toimii vuokraajan kanssa.
- **Viesti lähetetty:** Sääntö käynnistää, kun viesti lähetetään.

Vaihe 6

Valitse jokin seuraavista tavoista:

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

- Saada
- Asettaa
- Posti
- Laastari
- Poista

Vaihe 7

Kirjoita URL,jos haluat tehdä pyynnön annettuun kenttään, kun tapahtuma käynnistetään.

Vaihe 8

Valitse vastausmuodon tyyppi Odotettu vastausmuoto -kentästä JSON-muodossa.

Voit ohittaa kuorman käyttämällä joko avaimen arvoparia tai mukautettua latausta.

Jos valitset Näppäinarvopari-valintapainikkeen, näppäinarvopariasetukset näkyvät näytössä.

Vaihe 9

Hyväksy pyynnössä **esitettävät parametrit valitsemalla Lomakekoodaa pyyntörunko** -valintaruutu. Muussa tapauksessa voit määrittää parametrit ja välittää ne API pyynnöissä.

Vaihe 10

Voit lisätä parametreja seuraavasti:

a. Valitse Lisää parametri.

   Näyttöön **tulee Lisää parametrit** -ponnahdusikkuna.

b. Valitse **otsikko-/kyselyparametrit/pyyntörunko** avattavasta **Läpikulku-luettelosta** .

c. Anna parametrin **nimi**.

d. Valitse **arvo** avattavasta luettelosta.

e. Valitse **Lisää**.

Vaihe 11

Ohita **lataus JSON-muodossa valitsemalla mukautettu Payload-valintanappi** .

Parametrien etuliite on oltava @@ ja suljettava tietokentän curly {} -raudat.

Vaihe 12

Tallenna määritetty sääntö valitsemalla **Tallenna** sääntö.

Vaihe 13

Voit määrittää säännöt JavaScript-koodilla. Ota tämä käyttöön valitsemalla **Määritä sääntö** -sivun oikeassa yläkulmassa **oleva JavaScript-sääntö** käyttöön.

Vaihe 14

Valitse **Tallenna sääntö**.

Muokkaa tapahtumia ja sääntöjä

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse Client Admin Console > -ryhmät > tapahtumat ja säännöt.

Vaihe 3

Napsauta tapahtuman **tai säännön Toiminnot-sarakkeen Muokkaa-kuvaketta** .

Näyttöön **tulee Määritä tapahtuma-/määritä sääntö -** sivu.

Vaihe 4

Tee tarvittavat muutokset.

Vaihe 5

Valitse **Tallenna tapahtuma/tallenna sääntö**.

Tapahtumien ja sääntöjen poistaminen

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Client Admin Console** > **Groups**>**Epidos ja Säännöt**.

Vaihe 3

Napsauta tapahtuman **tai säännön Toiminnot-sarakkeen Poista-kuvaketta** .

Näyttöön tulee vahvistusviesti.

Askel

Poista valittu tapahtuma tai sääntö valitsemalla **OK** .

2.1.2. Asetukset

Hallitse digitaalisen kanavavirran vuokraajan laajuisia määrityksiä asetusten **avulla** . Voit määrittää seuraavat parametrit:

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Kentän nimi	Kuvaus
Liitteiden käyttöönotto asiakaspalvelukonsolissa	Ota liitteet käyttöön tai poista ne käytöstä Agent Desktop käyttämällä tätä vaihtoa. Voit myös määrittää liitteiden, liitekokojen ja tiedostomuotojen sallivan määrän.
Ota keskusteluhistoria käyttöön asiakaspalvelijan vastauksissa	Ota keskusteluhistoria käyttöön sähköpostikanavan vastausten ota käyttöön, jotta edustajat voivat lähettää keskusteluhistoriaa vastauksissaan (ei voi käyttää Webex yhteyskeskuksessa)
Tilin lepotila	Käyttäjät on merkitty **Lepotilaan** , jos he eivät osallistu digitaalisen kanavan yhteystietoihin peräkkäin 30 päivän ajan.

2.1.3. Käyttäjät

Käyttäjät-osassa on vain luku -näkymä käyttäjistä, jotka on kartoitettu premium-edustajan lisenssiin. Jos premium-asiakaspalvelijan käyttöoikeutta ei ole lueteltu tässä luettelossa, synkronoi käyttäjät uudelleen ohjauskeskuksen avulla.

Huomautus

Synkronoitu käyttäjäluettelo ei sisällä nykyistä kirjautunutta käyttäjää tai järjestelmänvalvojaa.

2.1.4. Varat

Tämä jakso käsittää seuraavat:

- Kanavaresurssit
- Livechat-widgettien määritys

2.1.4.1. Kanavaresurssit

Kanavaresurssit ovat yrityksen aloituspisteitä, joiden avulla asiakkaat voivat ottaa yhteyttä yrityksen yhteyskeskukseen. Tässä on kanavaresurssit, jotka on rekisteröity Webex Yhteyskeskukseen Webex Connect -sovelluksesta.
Jos resurssisi, kuten SMS numero, Facebook Messenger -sivu, Livechat-sovellus, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp tai Yrityksen sähköpostitili, ei ole Varat-sivulla, tarkista resurssin rekisteröintitila Webex Connect -sovelluksessa ja varmista, että sen tilat *on rekisteröity <timestamp>*.

Huomautus

- Kun järjestelmänvalvoja poistaa resursseja Webex Connectista, nämä varat eivät enää näy Ohjauskeskus- tai Webex Engage Assets -näytössä.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

- Älä muokkaa resurssitietoja suoraan **Kanavan varat** -sivulla, paitsi Livechat-widgettimäärityksiä.

Kun napsautat **Channel Assets** -kuvaketta vasemmassa valikossa, näet luettelon nykyisistä kanavavaroista, jotka on rekisteröity Webex Contact Centeriin. Kussakin välilehdessä näkyy kanava ja kanavaresurssit.

Sarake	**Kuvaus**
Kanava	Käyttäjän nimi (<First Name> <Last Name>) ohjauskeskuksessa määritetyllä tavalla
Resurssitiedot	Resurssin yritysosoite, kuten SMS numero, WhatsApp-numero, Apple Messages for Business tai Facebook-sivun linkki
Asset Name	Webex Connect -sovelluksessa määritetyn resurssin nimi
Tunnus	Webex Contact Center on luonut resurssille sisäisen tunnuksen
Lisätty:	Aikasijainti, kun resurssi rekisteröitiin Webex Contact Centeriin
Prioriteetti	Oletusprioriteetin, joka koskee kanavaresurssia (ei tällä hetkellä sovellu Webex Contact Centeriin)
Toiminto	Muokkaa

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

2.1.4.2. Livechat-widgettien määritys

Livechat-kanavan avulla yritykset voivat sitouttaa ja tukea verkkosivustonsa kävijöitä ja asiakkaita. Asiakkaat voivat aloittaa keskustelun yhteyskeskuksen kanssa Livechat-widgetillä.

Ennen aloittamista

Livechat-kanavan varat on luotava Webex Connect -sovelluksessa.

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse Varat > kanavaresurssit.

Vaihe 3

Napsauta Livechat-välilehteä.

Vaihe 4

Napsauta Livechat-resurssin **Toiminto-sarakkeen Muokkaa-kuvaketta** .

Vaihe 5

Yleiset asetukset - **välilehden** määrittäminen:

a. Valitse **oletusryhmä** avattavasta **Oletusryhmä-luettelosta** .
b. Varmista, että **Näytä keskustelukeskusteluhistoria loppukäyttäjälle, kun vaihdat** uudelleen, on poistettu käytöstä.

   Tällä ohjaimilla voit näyttää tai piilottaa keskustelukeskusteluhistorian asiakkaille, kun he tarkistavat Web-sivustoa.
c. Ota asiakas käyttöön tai poista se käytöstä **, jos haluat pyytää keskustelun transkriptiota Livechat-widgetistä** .

   Ota käyttöön tai poista se käytöstä, jotta asiakkaat voivat pyytää keskustelun transkriptiota Livechat-widgetistä.
   - Voit määrittää edustajan **nimen** tai **yleisen aliaksen** keskustelun transkriptiossa edustajan tunnukseksi edustajien yksityisyyden suojaamiseksi.
d. **Poista Tyhjennä-säikeet käyttöön loppukäyttäjän widgetissä** , jos haluat tyhjentää keskustelut, kun asiakas valitsee Lopeta keskustelu tai siirtyy toiseen Web-sivustoon tai sulkee selaimen.
e. Voit määrittää edustajan nimen tai yleisen aliaksen keskustelun transkriptiossa edustajan tunnukseksi edustajien yksityisyyden suojaamiseksi.
f. Varmista, että **Sulje-keskustelu palvelimella keskustelun hylkäyksen yhteydessä** -asetus on poistettu käytöstä. Tämä vaihto pyytää sovellusta sulkemaan palvelimella käydyt keskustelut automaattisesti, kun asiakkaat hylkäävät keskustelut. Tämä toiminto ei vielä koske Webex yhteyskeskuksen vuokralaista.
g. **Ota ilmoitusäänet** käyttöön tai poista se käytöstä, kun käyttäjä vastaanottaa uuden viestin.
h. Ota Vastaanottamistyöaika **ja edustajan esittämien tarkistusten** tarkistusten asetus käyttöön, jotta Livechat-

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

widgetti on käytettävissä 24X7, vaikka työryhmällä ei olisi ajoitettu työaika tai edustajia ei ole käytettävissä.

i. Valitse **Tallenna muutokset**.

Vaihe 6

Määritä Web-sivustot-välilehti :

a. Valitse **Lisää Web-sivusto**.

Web-sivuston **asetukset -** sivu tulee näyttöön.

b. **Määritä seuraavat kentät Yleiset-välilehdessä** .

Kentän nimi	**Kuvaus**
Keskustelun widgettikieli	Valitse kieli avattavasta **Keskustelun widgetin kieli** -luettelosta. Oletuskieli on englanti. Kaikki ilmoitukset, toimintopainikkeen teksti, virheilmoitukset ja keskustelun transkriptiot näkyvät widgetin määritetyllä kielellä.
Näyttönimi	Anna widgetin otsikkoon näkyvä nimi.
Byline-teksti	Anna tukiteksti, joka näkyy otsikon alapuolella.
Painikkeen teksti	Anna CTA-painikkeen nimi. Painikkeen tekstikentässä sallittujen merkkien enimmäismäärä on 30.
Tervehdysviesti	Anna henkilökohtainen tervehdysviesti, jota asiakkaat voivat tarkastella loppuasiakkaan widgetissä. Tämän kentän enimmäismerkkiraja on 500.
PCI-yhteensopivuusviirisanoma	Anna sanoma, jonka asiakas näkee, kun viesti ei ole PCI-yhteensopiva.
Toimialue	Anna toimialueen nimi tai alitoimialueen nimi, jossa widgetin on oltava.

c. Määritä Aseta odotusaika -osassa arvioitu odotusaika, jonka asiakkaat näkevät, kun he ottavat yhteyttä widgetiin.

Ota Display Approximate Wait Time -asetus käyttöön tai napsauta jotakin seuraavista valintanappia:

- Vastaukset yleensä muutamassa minuutissa.
- Yleensä vastaukset muutamassa tunnissa.
- Yleensä vastaukset päivässä.

d. **Määritä widgetin henkilökohtaiset ilmoitukset valitsemalla** Määritä keskustelun tiedote - **osassa Salli keskusteluilmoituksen** kirjaaminen - tai poista se käytöstä.

Laadi tiedote tekstikentän muuttujina käyttämällä $(agent) ja $(team). Tämä ilmoitus tulee näkyviin, kun edustaja lähettää ensimmäisen lähtevän viestin keskustelukonsolista. Tämä kenttä hyväksyy kaikki Unicode-

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

merkit. Keskustelun tiedote -kentän enimmäismerkkiraja on 100 merkkiä.

e. Kirjoita seuraavat tiedot Sähköpostin **transkriptio** -osaan.

Kentän nimi	**Kuvaus**
Aihe	Voit määrittää Livechat-transkription aiheen käyttämällä $(transdate) ja $(brandname) -parametreja. Aihe esitetään Aihe-kentässä Sähköpostin transkriptio -osassa mainitulla määritetyllä kielellä. Tämän kentän enimmäismerkkiraja on 100.
Alatunniste	Voit määrittää alatunnisteen sähköpostin transkriptiossa annettavalla kielellä syöttämällä alatunnisteen tekstin Sähköpostin transkriptio -kenttään. Tämän kentän enimmäismerkkiraja on 1 000.

f. Valitse **Tallenna muutokset**.

Tämä aktivoi Ulkoasu **-** ja **Widget-näkyvyys-välilehdet** .

g. **Määritä Seuraavat kentät Ulkoasu-välilehdessä** .

Kentän nimi	**Kuvaus**
Widget-väri	**Anna widgetin värikoodi** . Voit valita värin tai antaa heksakoodin.
Widget-painikkeen tyyppi	Valitse Web-sivustossa näkyvä keskustelun widgettipainikkeen suunnittelu.
Logo	Lataa graafinen tiedosto ja logo.
Viestin säilytys	Määritä seuraavat asetukset Livechat-viestin seurannalle: **Näytä sälytys, kun pikavastauksia lähetetään**: Voit ottaa tämän ruudun käyttöön, jotta edustajat voivat laatia uuden viestin orjiksi, jos ehdotetut pikavastaukset eivät vastaa asiakkaan määrätietoisuutta. **Näytä orastava, kun karous aasi on lähetetty**: Voit ottaa tämän ruudun käyttöön, jotta käyttäjät voivat laatia uuden viestin orjiksi, kun karuselli lähetetään. **Salli emojit**: Voit ottaa tämän ruudun käyttöön, jotta asiakkaat voivat käyttää emojiita widgetissä käytyjen keskusteluiden aikana. Oletushymiöluettelo annetaan widgetissä. Asiakkaat voivat käyttää mitä tahansa oletusluettelossa saatavilla olevaa emojia viestimään edustajien kanssa. **Salli liitteet**: Voit ottaa tämän ruudun käyttöön, jotta asiakkaat voivat lähettää liitteitä widgetissä käytyjen keskusteluiden aikana. **Huomautus** Jos valitset **LIITTEIDEN pudottamista varten PCI-yhteensopivuusasetuksen** , järjestelmä ohittaa **Salli**

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Kentän nimi	Kuvaus
	liitteet -määritykset .

h. Valitse **Tallenna muutokset**.

i. **Määritä Widgetin näkyvyys** -välilehdessä Widgetin näkyvyys Web-sivustossa.

- **Jos haluat näyttää widgetin koko ajan, valitse Näytä ilman rajoituksia** -valintanappi, vaikka widgetin näkyvyys olisi rajoitettu.
- **Näytä widgetti, jossa on poissa toimistosta (OOO) -nauhaviesti, napsauttamalla Näytä OOO-nauhalla** -valintanappia. Voit määrittää OOO-viestin tekstin tekstinmuokkausruudussa.

  Nauhan enimmäispituus on 75 merkkiä.

  Nauhat eivät hyväksy <- ja >-parametreja.
- **Voit piilottaa widgetin kokonaan napsauttamalla Piilota kokonaan** -valintanappia.
- Poista Livechat-widgetti **käytöstä poistamalla Web-sivuston pakot. Poista käytöstä tai poista se käytöstä** .

  Määritä seuraavat asetukset:
  - Kirjoita Sanoman **tekstikenttään, jota ei voi** käyttää, widgetin käytettävyydestä. Järjestelmä näyttää tämän viestin asiakkaille, jotka yrittävät käyttää widgettiä.
  - Ota piilota **widgetti käyttöön uusille asiakkaille tai kun nykyiset asiakkaat päivittävät selaimen** ruudun piilottaakseen widgetin uusille asiakkaille näyttämättä banneriviestiä.

    Nykyiset asiakkaat voivat tarkastella banneriviestiä päivittäessään selainta.

j. Valitse **Tallenna muutokset**.

Kun tallennat tämän muutoksen, nykyiset asiakkaat voivat jatkaa keskustelua. Jos asiakas lopettaa keskustelun ja napsauttaa säieluetteloa tai yrittää tarkastella tai päivittää Web-sivua, järjestelmä piilottaa widgetin.

Kaikki Pakotettu pois **käytöstä** -toiminnon toimet näkyvät asiakkaalle päivittämättä selainta.

Widgettiasetuksiin tehdyt muutokset näkyvät vasta, kun asiakkaat ovat päivittäneet Web-sivun.

k. Kiellettyjen **asiakkaiden** välilehdessä voit kieltää asiakkaita ottamasta yhteyttä edustajiin Livechat-widgetissä.

Voit määrittää heidän IP osoitteensa kiellettyjen asiakkaiden luettelosta.

Kiellettyjen asiakkaiden IP osoitteiden lisääminen:

a. Valitse **Lisää IP** kiellettyjen asiakkaiden näytössä.

b. Anna **IP Aloitusalue**, **IP Lopeta taistelu** ja **Syy asiakkaan** koteloinnin lopettamiseen tekstiruuduissa.

c. Valitse **Submit**.

Näyttöön tulee menestysviesti, ja järjestelmä luettelee IP tiedot kiellettyjen asiakkaiden näytössä.

l. Kiellettyjen asiakkaiden IP osoitteen muokkaaminen:

a. **Napsauta tietyn asiakkaan Toiminnot-sarakkeen Muokkaa-kuvaketta** .

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

b. Muokkaa vaadittuja kenttiä.

c. Valitse **Tallenna muutokset**.

Poista kielletty asiakkaan IP-osoite napsauttamalla **tietyn asiakkaan Toiminnot-sarakkeen Poista-kuvaketta** .

m. Määritä Asennus-välilehti :

LiveChat-evästeiden suostumus

a. Ota asiakkaan **suostumus käyttöön, jos** haluat ottaa asiakkaan manuaalisen hyväksynnän Livechat-widgetissä .

b. Kopioi widgettikomentosarja valitsemalla **Kopioi** .

c. Liitä komentosarja </rungon edelle>tunniste HTML-DOM:ssa.

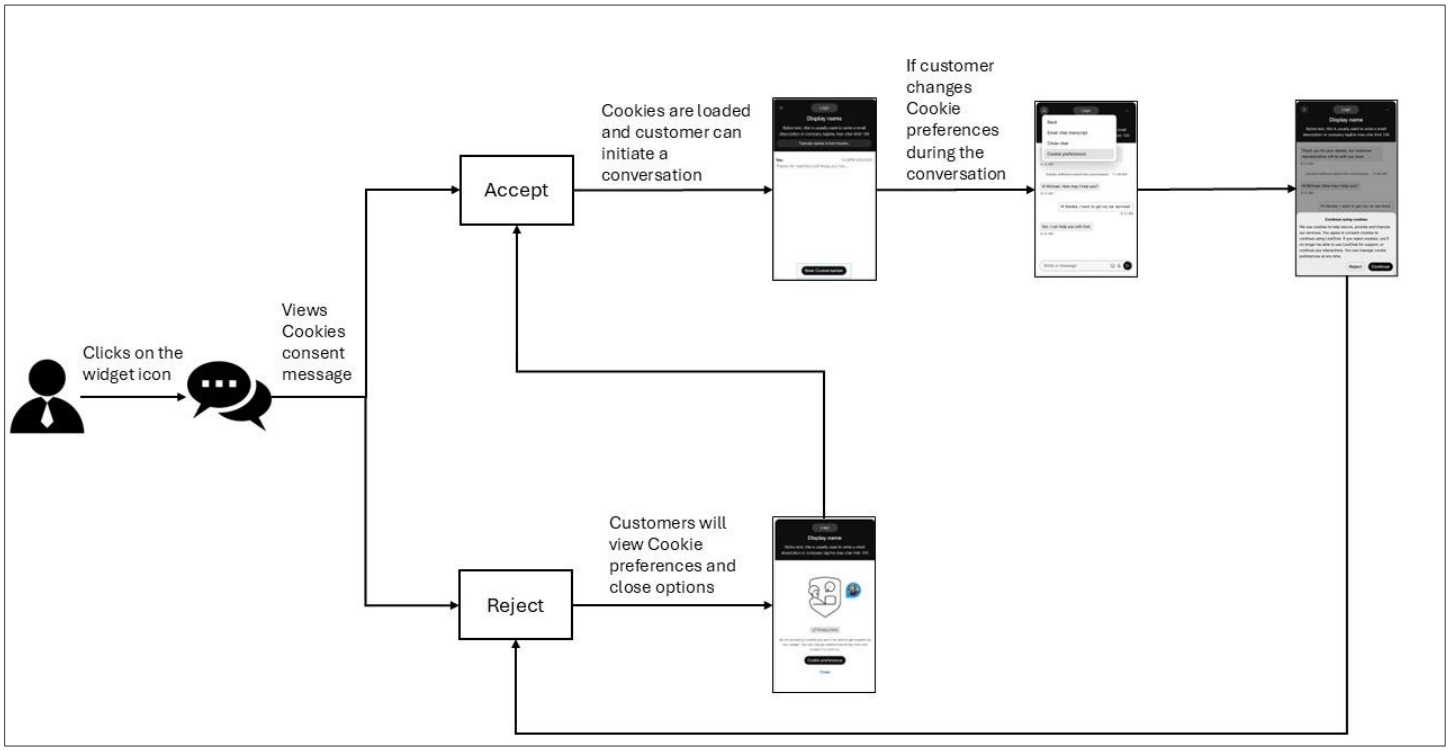
Huomautus:

- Suosittelemme, ettemme muokkaa Livechat-widgettimme asennuskomentosarjaa asiakkaan koodissa, poikkeuksena Suostumus-viesti ja painikeotsikot. On olennaisen tärkeää upottaa komentosarja täsmälleen annetulla tavalla asettamalla se kehotunnisteen alle optimaalinen toiminnallisuuden varmistamiseksi ja mahdollisten ristiriitojen välttämiseksi pääsivuston kanssa.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Asiakaskokemus Livechat-widgetissä

Jos omaisuuserän asiakasasetuksesta otettu suostumus on käytössä, asiakkaat siirtyvät seuraavalle matkalle:



Huomautus: Loppuasiakkaat näkevät Livechat-widgetissä heikon verkkoyhteysviirin, kun yhteys katkeaa.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

2.1.5. Mallit

Voit esiaseta vastaukset, joita edustajat voivat käyttää vastatessaan asiakaskyselyihin. Voit määrittää vastaukset malleihin ja ryhmittää ne malliryhmään, jotta voit järjestää sisällön ja helpottaa mallien löytämistä.

2.1.5.1. Malliryhmän lisääminen

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Varat**>**Templates**.

Vaihe 3

Napsauta Malliryhmät-taulukon **otsikon vieressä olevaa +-** kuvaketta.

Vaihe 4

Anna ryhmän nimi -kenttään malliryhmän nimi. Voit antaa enintään 35 merkkiä.

Vaihe 5

Valitse **Lisää**.

2.1.5.2. Malliryhmän poistaminen

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Varat**>**Templates**.

Vaihe 3

Napsauta malliryhmän nimen vieressä olevaa poista-kuvaketta.

Vaihe 4

Poista malliryhmä ja kaikki ryhmään tallennetut mallit valitsemalla **OK** .

2.1.5.3. Lataa mallit

Käytä Latausmallit-toimintoa, jos haluat ladata malleja palvelimesta. Yleinen lataus vähentää yksittäisten widgettien mallien luomiseen kulunutta aikaa.

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Valitse **Varat**>**Templates**.

Vaihe 3

Valitse **Lataa malli**.

Vaihe 4

Lataa .csv mallitiedosto napsauttamalla lataa mallitiedostoa napsauttamalla tätä linkkiä.

Vaihe 5

Nimeä mallitiedosto uudelleen yksilöivällä nimellä.

Vaihe 6

Avaa esimerkkitiedosto ja anna seuraavat tiedot vastaaviin soluihin:

Huomautus

Kaikki esimerkkitiedoston kentät ovat pakollisia.

Älä muokkaa tai vaihda sarakkeen otsikkonimiä. Varmista, että työryhmän nimet on eroteltu Työryhmän nimet -sarakkeessa.

- **Kanava**: Anna kanavan nimi, kuten Kaikki, Facebook, SMS, Sähköposti, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) tai WhatsApp.
- **TemplateGroup**: Anna malliryhmän nimi.
- **TemplateName**: Anna mallin nimi.
- **Teksti**: Laadi malliteksti kullekin kanavamallille määritetyn merkkirajan mukaisesti.

Mallin tyyppi	**Merkkien enimmäismäärä**
Kaikki	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
Sähköposti	Ei rajoituksia
WhatsApp	4096
Apple-viestit liiketoimintaa varten	10000

Huomautus

- Tiedoston koko saa olla enintään 5 MB. Taulukkoa kohti voi olla enintään 1 000 mallia.
- Teksti-sarake tukee kaikkia Unicode-merkkejä.
- Anna monilinjaista tekstiä **Teksti-sarakkeeseen** käyttämällä Putken merkkiä (|).
- Vaikka yksi tietue päättyisikin latausmallitiedoston erotintiedostoon (|), kaikkien kyseisen tiedoston tietueiden tulee päättyä samaan erotintiedostoon.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

- **Lukittu**: Lukitse malli kirjoittamalla **Kyllä** tai ei, jotta lukitus pysyy auki.
- **Työryhmänimet**: Anna työryhmän nimet pilkkueristetyinä arvoina. Useampi kuin yksi ryhmän nimi tarkoittaa, että mallit jaetaan määritetyille ryhmille.

Vaihe 7

Poista ohjeen huomautukset .csv tiedostosta ennen sen lataamista.

Vaihe 8

Tallenna tiedosto.

Vaihe 9

Valitse **Lataa tiedosto**. Lataa tiedosto vain .csv muodossa.

Vaihe 10

Näytä lataamasi tiedostojen tila valitsemalla **Seurannan latauksen tila** .

a. Valitse **Näytä toimintojen välillä -** kentässä päivämääräväli ja valitse Käytä.
b. Näytä kaikki tiedostot, jotka olet ladannut valittuna ajanjaksona, valitsemalla **Hae** .
c. Voit valinnaisesti suodattaa taulukon tuloksia antamalla hakukenttään tiedostonimen.
d. Tila-sarakkeessa näkyy ladatun tiedoston tila valmis- , **Virheiden** valmis- tai **Epäonnistunut-muodossa**.

Vaihe 11

Jos tila on valmis virheiden vuoksi tai epäonnistui:

a. Valitse **Toiminto-sarakkeesta Lataa raportti** .
b. Korjaa tiedoston virheet raportin tulosten perusteella.
c. Palaa vaiheeseen 9, jotta voit ladata tiedoston uudelleen.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

2.1.5.4. Mallin lisääminen

Voit luoda yleisen mallin kaikille kanaville tai luoda kanavakohtaisia malleja. Voit luoda malleja seuraaville kanaville:

- SMS
- Facebook Messenger
- Sähköposti
- Livechat
- WhatsApp
- Apple-viestit liiketoiminnalle (AMB)

1.1.1.1.2 Yleisen mallin luominen

Voit luoda yleisen mallin kaikille kanaville.

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Varat** > **Templates**.

Vaihe 3

Valitse **Lisää malli**.

Vaihe 4

Luo yleinen malli kaikille kanaville valitsemalla **Kaikki** .

Vaihe 5 Anna mallin nimi Mallin nimi -kenttään.

Vaihe 6 (valinnainen) Anna Lähettäjän tunnus -kentässä lähettäjän tunnus.

Huomautus

Lähettäjän oletustunnus (lyhyt koodi, joka on määritetty työryhmälle, jos SMS on käytössä kanavana) latautuu automaattisesti, kun luot mallin. Tämän toiminnon avulla voit luoda ja seurata malleja.

Vaihe 7 Kirjoita teksti Mallin teksti -kenttään.

Muistiinpano

- Mallin tekstikenttä tukee enintään 320 merkkiä.
- **Mukautetut kentät**: Anna mukautettuja tai muokattavia kenttiä mallin leipätekstiin käyttäen sulkeita (\<>). Mukautetut kentät ovat muokattavia kenttiä jopa lukitussa mallissa.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

- **Järjestelmäparametrit**: Saat järjestelmäparametriluettelon **näkyviin napsauttamalla mallin teksti** -kentän@@ **-kuvaketta tai type** @@ -painiketta. Voit valita minkä tahansa näistä parametreista ja laatia mallitekstin. Kun käytät näitä parametreja mallitekstissä, vastaavat arvot korvataan dynaamisesti, kun edustaja valitsee nämä mallit keskustelussa.

  Huomautus

  Jos määritettyjen parametrien kannalta oleellisten arvojen puuttuessa sovellus tekee parametrit merkkiraudoissa ja korostaa ne keltaisiksi.

Vaihe 8

Voit lukita tekstimallit valitsemalla Lukitusmalli-valintaruudun . Edustajat voivat muokata vain mukautettuja tai dynaamiset kenttiä, kun lukitset mallin.

Vaihe 9

Valitse Työryhmän **poissuljettu** -kentästä työryhmät, joiden kanssa et halua jakaa mallia.

Vaihe 10

Tallenna malli valitsemalla **Tallenna muutokset** .

1.1.1.1.3 SMS-mallin luominen

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Varat**>**Templates**.

Vaihe 3

Valitse **Lisää malli**.

Vaihe 4

Luo SMS-malli valitsemalla SMS .

Vaihe 5 Anna mallin nimi Mallin nimi -kenttään.

Vaihe 6 (valinnainen) Anna Lähettäjän tunnus -kentässä lähettäjän tunnus.

Huomautus

Lähettäjän oletustunnus (lyhyt koodi, joka on määritetty työryhmälle, jos SMS on käytössä kanavana) latautuu automaattisesti, kun luot mallin. Tämän toiminnon avulla voit luoda ja seurata malleja.

Vaihe 7 Kirjoita teksti Mallin teksti -kenttään.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Huomautus

- Mallin tekstikenttä sisältää enintään 800 merkkiä.
- **Mukautetut kentät**: Anna mukautettuja tai muokattavia kenttiä mallin leipätekstiin käyttäen sulkeita (\<>). Mukautetut kentät ovat muokattavia kenttiä jopa lukitussa mallissa.
- **Järjestelmäparametrit**: Saat järjestelmäparametriluettelon **näkyviin napsauttamalla mallin teksti** -kentän@@ **-kuvaketta tai type** @@ -painiketta. Voit valita minkä tahansa näistä parametreista ja laatia mallitekstin. Kun käytät näitä parametreja mallitekstissä, vastaavat arvot korvataan dynaamisesti, kun edustaja valitsee nämä mallit keskustelussa.

  Huomautus

  Jos määritettyjen parametrien kannalta oleellisten arvojen puuttuessa sovellus tekee parametrit merkkiraudoissa ja korostaa ne keltaisiksi.

Vaihe 8

Voit lukita tekstimallit valitsemalla Lukitusmalli-valintaruudun . Edustajat voivat muokata vain mukautettuja tai dynaamiset kenttiä, kun lukitset mallin.

Vaihe 9

Valitse Työryhmän **poissuljettu** -kentästä työryhmät, joiden kanssa et halua jakaa mallia.

Vaihe 10

Tallenna malli valitsemalla **Tallenna muutokset** .

1.1.1.1.4 Sähköpostimallin luominen

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Varat**>**Templates**.

Vaihe 3

Valitse **Lisää malli**.

Vaihe 4

Luo sähköpostimalli valitsemalla **Sähköposti** .

Vaihe 5

Anna mallin nimi Mallin nimi -kenttään.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Vaihe 6

Anna teksti Mallin teksti -kenttään.

- Voit lisätä emojiita mukautettuun tekstiin. Voit käyttää rikkaan muotoilun tyylejä taulukossa kuvatulla tavalla.

Kuvake	**Kuvaus**
Lihavointi	Lihavoi tekstin.
Kursiivi	Kursivoi tekstin.
Alleviivaus	Alleviivaa tekstin.
Yliviivaus	Lyö tekstin.
Fontin väri	Muuttaa fontin väriä.
Tilattu luettelo	Luo järjestetyn luettelon.
Järjestämätön luettelo	Luo järjestämättömän luettelon.
Linkki	Lisää valitun tekstin päälle hyperlinkin.
Kappale (otsikot)	Ottaa tekstiin käyttöön esiaset. otsikko- tai kappaletyylit.
Taulukko	Lisää taulukon.

Huomautus

- **Mukautetut kentät**: Anna mukautettuja tai muokattavia kenttiä mallin leipätekstiin käyttäen sulkeita (\<>). Mukautetut kentät ovat muokattavia kenttiä jopa lukitussa mallissa.
- **Järjestelmäparametrit**: Saat järjestelmäparametriluettelon **näkyviin napsauttamalla mallin teksti** -kentän@@ **-kuvaketta tai type** @@ -painiketta. Voit valita minkä tahansa näistä parametreista ja laatia mallitekstin. Kun käytät näitä parametreja mallitekstissä, vastaavat arvot korvataan dynaamisesti, kun edustaja valitsee nämä mallit keskustelussa.

  Huomautus

  Jos määritettyjen parametrien kannalta oleellisten arvojen puuttuessa sovellus tekee parametrit merkkiraudoissa ja korostaa ne keltaisiksi.

Vaihe 7

Voit lukita tekstimallit valitsemalla Lukitusmalli-valintaruudun . Edustajat voivat muokata vain mukautettuja tai dynaamiset kenttiä, kun lukitset mallin.

Vaihe 8

Valitse Työryhmän **poissuljettu** -kentästä työryhmät, joiden kanssa et halua jakaa mallia.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Vaihe 9

Tallenna malli valitsemalla **Tallenna muutokset** .

1.1.1.1.5 Livechat-mallin luominen

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Varat**>**Templates**.

Vaihe 3

Valitse **Lisää malli**.

Vaihe 4

Luo Livechat-malli napsauttamalla **Livechat-painiketta** .

Vaihe 5 Anna mallin nimi Mallin nimi -kenttään.

Vaihe 6 Kirjoita teksti Mallin teksti -kenttään.

Huomautus

- Mallin tekstikenttä sisältää enintään 2 000 merkkiä.
- **Mukautetut kentät**: Anna mukautettuja tai muokattavia kenttiä mallin leipätekstiin käyttäen sulkeita (\<>). Mukautetut kentät ovat muokattavia kenttiä jopa lukitussa mallissa.
- **Järjestelmäparametrit**: Saat järjestelmäparametriluettelon **näkyviin napsauttamalla mallin teksti** -kentän@@ **-kuvaketta tai type** @@ -painiketta. Voit valita minkä tahansa näistä parametreista ja laatia mallitekstin. Kun käytät näitä parametreja mallitekstissä, vastaavat arvot korvataan dynaamisesti, kun edustaja valitsee nämä mallit keskustelussa.

  Huomautus

  Jos määritettyjen parametrien kannalta oleellisten arvojen puuttuessa sovellus tekee parametrit merkkiraudoissa ja korostaa ne keltaisiksi.

Vaihe 7

Voit lukita tekstimallit valitsemalla Lukitusmalli-valintaruudun . Edustajat voivat muokata vain mukautettuja tai dynaamiset kenttiä, kun lukitset mallin.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Vaihe 8

Valitse Työryhmän **poissuljettu** -kentästä työryhmät, joiden kanssa et halua jakaa mallia.

Vaihe 9

Tallenna malli valitsemalla **Tallenna muutokset** .

1.1.1.1.6 Facebook-viestimallin luominen

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Varat**>**Templates**.

Vaihe 3

Valitse **Lisää malli**.

Vaihe 4

Luo Facebook-malli napsauttamalla **Facebookia** .

Vaihe 5

Anna mallin nimi Mallin nimi -kenttään.

Vaihe 6 Määritä **tekstimalli valitsemalla teksti** mallityypiksi .

Huomautus

- Mallin tekstikenttä sisältää enintään 2 000 merkkiä.
- **Mukautetut kentät**: Anna mukautettuja tai muokattavia kenttiä mallin leipätekstiin käyttäen sulkeita (\<>). Mukautetut kentät ovat muokattavia kenttiä jopa lukitussa mallissa.
- **Järjestelmäparametrit**: Saat järjestelmäparametriluettelon **näkyviin napsauttamalla mallin teksti** -kentän@@ **-kuvaketta tai type** @@ -painiketta. Voit valita minkä tahansa näistä parametreista ja laatia mallitekstin. Kun käytät näitä parametreja mallitekstissä, vastaavat arvot korvataan dynaamisesti, kun edustaja valitsee nämä mallit keskustelussa.

  Huomautus

  Jos määritettyjen parametrien kannalta oleellisten arvojen puuttuessa sovellus tekee parametrit merkkiraudoissa ja korostaa ne keltaisiksi.

Vaihe 7

Luo painikemalleja valitsemalla **Toimintomallit** mallityyppinä.

Huomautus

Voit käyttää tätä asetusta, kun asiakas odottaa pikaista vastausta. Järjestelmä lähettää viestin kuvilla ja painikkeilla, jotta asiakas voi vastata painikkeen napsautuksella.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Toimintomallien määrittäminen:

- Valitse painikkeen valintaruutu.
- Voit selata ja liittää kuvan valitsemalla **Lataa kuva** .
- Anna painikkeen nimi Nimi-kenttään.
- **Valitse painiketyyppi** avattavasta painiketyyppiluettelosta.
- **Anna Puhelun URL -** kenttään takaisinsoitto-URL.
- Anna teksti Mallin teksti -kenttään.

Huomautus

Toimintomallit tukevat enintään 320 merkkiä.

Vaihe 8

Luo multimediamalleja valitsemalla **multimediamallit** mallityypinä.

Huomautus

Voit luoda seuraavat multimediamallit:

- Kuva
- mykistäminen
- Video
- Tiedosto

Multimediamallien määrittäminen:

- Valitse mediatyyppi avattavasta Media-tyypistä.
- Anna URL-osoite Enter Media URL:ssa.

Vaihe 9

Voit lukita tekstimallit valitsemalla Lukitusmalli-valintaruudun . Edustajat voivat muokata vain mukautettuja tai dynaamiset kenttiä, kun lukitset mallin.

Vaihe 10

Valitse Työryhmän **poissuljettu** -kentästä työryhmät, joiden kanssa et halua jakaa mallia.

Vaihe 11

Tallenna malli valitsemalla **Tallenna muutokset** .

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

1.1.1.1.7 WhatsApp-mallin luominen

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Valitse **Varat**>**Templates**.

Vaihe 3

Valitse **Lisää malli**.

Vaihe 4

Luo WhatsApp-malli napsauttamalla **WhatsApp-painiketta** .

Vaihe 5 Anna mallin nimi Mallin nimi -kenttään.

Vaihe 6 Kirjoita teksti Mallin teksti -kenttään.

Huomautus

- Mallin tekstikenttä sisältää enintään 4 096 merkkiä.
- **Mukautetut kentät**: Anna mukautettuja tai muokattavia kenttiä mallin leipätekstiin käyttäen sulkeita (\<>). Mukautetut kentät ovat muokattavia kenttiä jopa lukitussa mallissa.
- **Järjestelmäparametrit**: Saat järjestelmäparametriluettelon **näkyviin napsauttamalla mallin teksti** -kentän@@ **-kuvaketta tai type** @@ -painiketta. Voit valita minkä tahansa näistä parametreista ja laatia mallitekstin. Kun käytät näitä parametreja mallitekstissä, vastaavat arvot korvataan dynaamisesti, kun edustaja valitsee nämä mallit keskustelussa.

  Huomautus

  Jos määritettyjen parametrien kannalta oleellisten arvojen puuttuessa sovellus tekee parametrit merkkiraudoissa ja korostaa ne keltaisiksi.

Vaihe 7

Voit lukita tekstimallit valitsemalla Lukitusmalli-valintaruudun . Edustajat voivat muokata vain mukautettuja tai dynaamiset kenttiä, kun lukitset mallin.

Vaihe 8

Valitse Työryhmän **poissuljettu** -kentästä työryhmät, joiden kanssa et halua jakaa mallia.

Vaihe 9

Tallenna malli valitsemalla **Tallenna muutokset** .

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

1.1.1.1.8 Apple-viestien luominen yritysmallille (AMB)

Menettelyvaihe

1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat.

Vaihe 2

Valitse Varat>Templates.

Vaihe 3

Valitse **Lisää malli**.

Vaihe 4

Luo AMB-malli napsauttamalla **Apple Message for Business** -painiketta.

Vaihe 5

Anna **mallin nimi**.

Vaihe 6

Valitse mallityyppi avattavasta Mallityyppi-luettelosta.

Huomautus

Voit luoda AMB-kanavalle teksti **-,** teksti-, liite **-,** aikavalinta **-,** luettelovalitsin -, rikas linkki **-,** pikavastaus **-** **ja**lomakemallityyppejä **.**

Vaihe 7

Määritä **tekstimalli valitsemalla Teksti** mallina .

Vaihe 8

Anna teksti Mallin teksti -kenttään.

Muistiinpano

Mallin tekstikenttä saa olla enintään 10 000 merkkiä.

Mukautetut kentät: Anna mukautettuja tai muokattavia kenttiä mallin leipätekstiin käyttäen sulkeita (\<>). Mukautetut kentät ovat muokattavia kenttiä jopa lukitussa mallissa.

Järjestelmäparametrit: Saat järjestelmäparametriluettelon **näkyviin napsauttamalla mallin teksti** -kentän@@ **- kuvaketta tai type** @@ -painiketta. Voit valita minkä tahansa näistä parametreista ja laatia mallitekstin. Kun käytät näitä parametreja mallitekstissä, vastaavat arvot korvataan dynaamisesti, kun edustaja valitsee nämä mallit keskustelussa.

Huomautus

Jos määritettyjen parametrien kannalta oleellisten arvojen puuttuessa sovellus tekee parametreista merkkiraudat ja korostaa ne keltaisiksi.

Vaihe 9

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Määritä liitemalleja käyttävä teksti ja tue sitä valitsemalla liitteitä käyttävä teksti mallityyppinä .

Vaihe 10

Lataa liite napsauttamalla Lataa liite - osassa Valitse tiedosto **tai** Katkaise tiedostot tähän **.**

Huomautus

Lataa liite -kentän enimmäisraja on ≤ 5 MB.

Vaihe 11

Jos haluat lukita tekstin ja tekstin liitemallityypeillä, **valitse Lukitusmalli-valintaruutu** . Edustajat voivat muokata vain mukautettuja tai dynaamiset kenttiä, kun lukitset mallin.

Vaihe 12

Määritä asiakkaiden aikapaikat valitsemalla Time Picker -mallityyppi.

- Määritä **vastaanotetun viestin esikatselu**.
    - **Valitse Viestin esikatselukuplakoko** Tyyli-valintanappien avulla.
    - **Anna otsikko Otsikko-kenttään** .
    - (Valinnainen) **Anna tekstitys Tekstitys-kenttään** .
    - Lataa liite valitsemalla **Valitse tiedosto** tai **Katkaise tiedostot tähän** .
- (Valinnainen) Määritä tapahtumatiedot.
- Esitäytä **tapahtumatiedot ottamalla käyttöön ennen täyttötapahtuman tietojen** vaihtoa.
    - **Anna otsikko Tapahtuman otsikko** -kenttään.
    - (Valinnainen) **Anna Sijaintitiedot-kenttään** sijaintitiedot.
    - (Valinnainen) **Anna tiedot Näytä kartalla** -kentässä.
    - Valitse Aikapaikat-kentistä päivämäärä, aika ja kesto tietyistä kentistä.
    - **Lisää aikapaikkoja napsauttamalla Lisää-kuvaketta** .
- Määritä vastausviestin **esikatselu**.
    - **Valitse Viestin esikatselukuplakoko** Tyyli-valintanappien avulla.
    - **Anna otsikko Otsikko-kenttään** .
    - (Valinnainen) **Anna tekstitys Tekstitys-kenttään** .
    - Lataa liite valitsemalla **Valitse tiedosto** tai **Katkaise tiedostot tähän** .

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Vaihe 13

Määritä luettelo kohteita ja tietoja varten valitsemalla Time Picker -mallityyppi.

- Määritä **vastaanotetun viestin esikatselu**.
  - **Valitse Viestin esikatselukuplakoko** Tyyli-valintanappien avulla.
  - **Anna otsikko Otsikko-kenttään** .
  - (Valinnainen) **Anna tekstitys Tekstitys-kenttään** .
  - Lataa liite valitsemalla **Valitse tiedosto** tai **Katkaise tiedostot tähän** .
- Määritä **luettelon tiedot**.
  - **Anna otsikko Osan otsikko** -kenttään.
  - Jos haluat määrittää useita osia, valitse **Salli useita valintoja osiolle** -valintaruutu.
  - Lataa **kuvatiedostot valitsemalla**Katkaise tiedostoja.
  - **Anna otsikko Kohteen otsikko -** kenttään.
  - (Valinnainen) **Anna alaotsikko Kohteen tekstitys** -kenttään.
  - Lisää useita kohteita napsauttamalla **Lisää-kuvaketta** , joka lisää kohteen nimikenttään.
  - Tallenna luettelo valitsemalla **Lisää osa** .
- Määritä vastausviestin **esikatselu**.
  - **Valitse Viestin esikatselukuplakoko** Tyyli-valintanappien avulla.
  - **Anna otsikko Otsikko-kenttään** .
  - (Valinnainen) **Anna tekstitys Tekstitys-kenttään** .
  - Lataa liite valitsemalla **Valitse tiedosto** tai **Katkaise tiedostot tähän** .

Vaihe 14

Määritä ja lähetä monipuolisia **linkkejä kuluttajalaitteelle** valitsemalla Rich Link - mallityyppi.

- Määritä **vastaanotetun viestin esikatselu**.
  - **Anna otsikko Otsikko-kenttään** .
  - **Anna URL-kenttään** rikas linkin URL.
  - Valitse mediatyyppi avattavasta luettelosta.

    Huomautus

    - Mediakenttä tukee kuva- tai videotiedostoja.
    - Kun valitset Video-vaihtoehdon mediatyypiksi, lataa kuva, joka helpottaa tunnistamista ja näkyvyyttä. Videotiedoston on oltava MP4-muodossa.
  - Lataa liite valitsemalla **Valitse tiedosto** tai **Katkaise tiedostot tähän** .

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Vaihe 15

Määritä kysymykset ja asetukset valitsemalla pikavastausmallityyppi .

- **Kirjoita kysymys Otsikko-kenttään** .
- **Anna asetukset Lisää asetukset** -kenttään.

Huomautus

Lisää valintoja -kentässä voit määrittää vähintään kaksi ja enintään viisi asetusta.

Vaihe 16

Valitse **lomakemallityyppi** , jos haluat määrittää rikkaat, monisivuiset vuorovaikutteiset virtaukset iOS- ja iPadOS-laitteiden käyttäjille yhdellä JSON-kuormalla.

- Anna Kuvaus-kenttään lomakekuvaus, jotta edustajat voivat käyttää lomakemallia.
- Lataa JSON-malli ja mukauta sitä valitsemalla **toimittajasta** Lataus-esimerkki, tai voit antaa kelvollisen JSON-mallin.
- Muotoile ja tee JSON luettavaksi napsauttamalla **Beautify-painiketta** , jos haluat muokata latausnäytettä editorissa.

Vaihe 17

Valitse Työryhmän **poissuljettu** -kentästä työryhmät, joiden kanssa et halua jakaa mallia.

Vaihe 18

Tallenna malli valitsemalla **Tallenna muutokset** .

2.2. Asiakaspalvelukonsoli

2.2.1. Dashboard

Koontinäytön avulla voit tarkastella edustajan vastausta odottavien keskusteluiden luetteloa. Koontinäytön avulla voit tunnistaa jonossa olevat odottavat asiakkaat.

Koontinäyttö sisältää seuraavat välilehdet:

- Keskustelut
- Työvoima

2.2.1.1. Keskustelut

Voit tarkastella avointen keskusteluiden määrää Keskustelut-välilehdessä . Avointen keskusteluiden määrä on tietyn työryhmän jonossa,aktiivinen **- ja**pidossa-tilassa olevien keskusteluiden kokonaismäärä. Voit tarkastella kutakin tilaa omalla kortillaan, jotta näet tilojen tietyn keskustelumäärän. Voit tarkastella keskustelun tietoja valitussa tilassa napsauttamalla kutakin näistä korteista.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Huomautus

Webex Contact Center ei tue pidossa-tilaa.

Aktiivinen tilakortti ryhmittelee keskustelun edustajien vastauksia odottavien ja asiakasvastauksia odottavien kanssa. Tilakortin valinnan perusteella voit tarkastella keskustelun tietoja, kuten keskustelutunnusta, asiakastunnusta, tärkeysjärjestystä, edustajan tunnusta, keskimääräistä vastausaikaa, käsittelyaikaa ja viimeksi päivitettyä.

Näytä keskustelun transkriptio

Oletusarvoisesti digitaalisen kanavan käyttäjät voivat tarkastella viimeisimpiä kuuden kuukauden live-tietoja käyttöliittymässä ja API kautta. Jos haluat tarkastella tietoja kuuden kuukauden aikana, ota yhteyttä tukiryhmään. Tukiryhmä voi tarjota enintään 24 kuukauden tiedot offline-tilassa.

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Napsauta kojelaudan oikeassa yläkulmassa olevaa Vaihda asiakaspalveluun -painiketta.

Vaihe 3

Napsauta keskustelun Toiminto-sarakkeen Keskusteluloki-kuvaketta .

Näyttöön tulee keskusteluloki-valintaikkuna.

Hae keskusteluita tiettyjen suodattimien mukaan

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Napsauta kojelaudan oikeassa yläkulmassa olevaa Vaihda asiakaspalveluun -painiketta.

Vaihe 3

Napsauta koontinäytön **Lisää suodatin -** painiketta.

Vaihe 4

Luo ehtoja Suodatinkeskustelut-näyttöön .

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Vaihe 5

Näytä suodatinehdot täyttävät keskustelut valitsemalla **Näytä tulokset** .

Hakutulostaulukossa näkyvät kaikki suodatinehtoja vastaavat tulokset.

Transkriptioiden etsiminen ja näyttäminen

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Napsauta kojelaudan oikeassa yläkulmassa olevaa Vaihda asiakaspalveluun -painiketta.

Vaihe 3

Voit hakea ja tarkastella keskustelun transkriptioita Haku-sivulla seuraavien kenttäarvojen perusteella.

Kenttä	**Kuvaus**
Nimi	Asiakkaan koko nimi, kun se vastaanotettiin kanavalta, ja työnkulun Luo keskustelu -solmun kokoonpanot. Koskee Facebook Messenger- ja Livechat-kanavaa. Sähköpostia varten: määritä oletusarvoisesti ensisijaisen asiakkaan sähköpostiosoite (osoitteesta). For SMS: määritä asiakkaan matkapuhelinnumero oletusarvoisesti. **Huomautus** Osittaisia hakuja ei tueta. Haku on tapaus, joka ei ole tunteeton.
Matkakäytön numero	Asiakkaan SMS matkakäyttönumero. Hyödyllinen SMS-keskusteluiden etsimisessä.
Sähköpostitunnus	Asiakkaan sähköpostitunnus. Hyödyllinen sähköpostikeskustelujen etsimisessä.
Keskustelutunnus (keskustelutunnus)	Keskustelun yksilöivä tunnus.
Livechat-tunnus	Ainutlaatuinen UUID, jonka Livechat-widgetti määrittää asiakkaan selaimeen.
WhatsApp-matkapuhelinnumero	Asiakkaan rekisteröity matkapuhelinnumero.
Apple-viestit liiketoiminnalle (AMB)	Apple ID:hen liittyvä numero tai sähköpostitunnus.
Tunnisteet	Ei voida soveltaa Webex-yhteyskeskukseen
Prioriteetti	Ei voida soveltaa Webex-yhteyskeskukseen
Edustajan tunnus	Asiakaspalvelijan tunnus on määritetty CI-käyttäjätunnukseen osana alkuvaihetta, eikä sitä

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Kenttä	Kuvaus
	voi käyttää tässä vaiheessa.
Asiakastunnus	Yrityksen määrittämä asiakkaan yksilöivä tunnus. Ei voida soveltaa Webex yhteyskeskukseen.

2.2.2. Lohkoluettelon sanat

Voit määrittää estetyt sanat, jotka edustajien tulisi poistaa keskusteluista. Jos nämä sanat näkyvät asiakkaan viestissä, ne korvataan tähdellä (*), ennen kuin ne lähetetään edustajille. Tämä toiminto tukee englannin kieltä ja kaikkia Unicode-merkkejä, jotka kattavat useimmat kielet maailmassa.

Voit tehdä tässä näytössä seuraavat toimet:

- Määritä estetyt sanat, jotka on suodatettava pois viesteistä, tai etsi valmiiksi määritettyjä estettyjä sanoja.
- Määritä raporttien vastaanottajien sähköpostitunnukset, jos lähtevistä viesteistä, joita edustaja yrittää lähettää asiakkaalle, löytyy estettyjä sanoja.
- Jos edustaja kirjoittaa viestin, joka sisältää jonkin estetyt sanat, järjestelmä näyttää varoituksen eikä se lähetä viestiä, ennen kuin edustaja poistaa sen sanan.

Oletuslohkoluettelon sanat

Seuraavassa taulukossa on lueteltu oletusarvoiset lohkoluettelon sanat. Voit tehdä niistä aktiivisia ja passiivisia.

Di	vag1na	cipa	fcuker	kumming	pistää
ahole	vagiina	cl1t	fcuking	kums	mulkut
arsey	vaj1na	clit	feck	kunilingus	pron
tuhkaa	vajina	clit-lyh.	iskutyö	ihin ja ldaif	pube
tuhkaa	vullva	klitoris	fecker	l3i+ch	psellas
asholes	runkkarit	clits	todentaminen	l3itch	olennaiset
Assface	wanks	clitty-roskaaminen	fellate	häpyhuulet	Pussies
assh0le	wh00r	clusterfuck	fellaatio	LEN	nit.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

asslicker	wh0re	cnut	fingerfuck	lmao	pilli
asswipe	wi horjuu	kukko	sormenjälki	lmfao	palats.
välitys- ja välitystun n.	Willie	kukkotasku	fingerfucker	himo	n kanssa
	wog	cock snot	sormenpäät	Lusting	queaf
	muna	cockface	sormenjälki	m0f0	homo
basterds	roskaa	Cockhead	sormenpäät	m0fo	peräsuoli
basterdz	vittu	cockmunch	fuck	m45terbate	hidastaa
ämmät!	50 jaardin cunt punt	cockmuncher	nyrkki	ma5terb8	rimjaw
nartut	5h1t	Hanat	uudelleensyötetty	ma5terbate	Rimming
Huorat.	Raji	cocksuck	nyrkkirätti	mafugly	s osuma
blobby	a_s_s	cocksucked	tavupuit.	masokisti	s.o.b.
bollocks	a2m	cocksucker	uudelleensyöttely	masterb8	s_h_i_t
bollokit	a55	cock-itse-aitaaja	uudelleensyöt.	masterbat*	sadismi
bollox	aikuinen	cocksucking	nyrkkiä	masterbat3	sadisti
bolox	amatööri	cocksucks	laippa	masterbate	särkkä
buttwipe	anaali	cocksuka	flog-loki	master-bate	aar. kuningatar
c0cks	anaali-impaler	cocksukka	fook	masterbation	pitkä
cntz	anaalivuoto	kok	fooker	masterbations	pano

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

cock-head	anilingus	kokmuncher	vittu reikä	masturboida	scroat
cuntz	peräaukko	coksucka	vittu nukke	mof0	scrote
sukeltaa	ar5e	koon	vittu pokaali	mofo	kivespussi
dominatricks	arrse	kyttä vähän puuta	vittu, äiti	mo-fo	siemenneste
dominatrics	arse	cornhole	vittu	kothafuck	Seksi
dominatrix	arsehole	korpr. huora		mothafucka	sh!+
tyhmä	aasi	Cox	vittu pers	mothafuckas	th!t
vittu pois	ass vittu	cum	vittu-huora	kothafuckaz	sh1t
Fudge	Aasit	cum chugger	vittu	mothafucked	karimetso
Fukah	assfucker	cum-dumpster	fucker	mothafucker	shajeli
Fukin	ass-fucker	cum freak	Fuckers	mothafuckers	shaggin
gayboy	assfukka	cum guzzler	vittupää	mothafuckin	Shagging
gayz	kusipää	cumdump	vittupäät	mothafucking	shemale
h00r	Paskiaiset	Cummer	vittu	kothafuckings	shi+
h0ar	assmucus	Cumming	helvetin helvetin	kothafucks	paska
h0re	assmunch	cums		äiti vittu	Paskanjauhaja
kuokka	asswhole	cumshot	helvetinshitmotherfucker	äiti vittu	paskanjauhaja
hoor	autoeroottinen	cunilingus			paska

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

hoore	b!tch	cunillingus	vittupuu		,
japsit	b00bs	cunnilingus	Vittuile	kusipää	,.
jisim	b17ch	tussu	fucktoy	runkkarit	vertaa
jiss	b1tch	cunt-hiukset	vittuwhit	motherfuckin	
joder	pallopussi	cuntbag	vittuwit	helvetin paska	paskapää
kike	pallotakki	cuntlick	tor.pakkaaja	aallokot	Paskantaminen
Nupit	bang (yksi) - laatikko	cuntlicker	tod.dgepacker	motherfuckka	paskanjauhanta a
nuppi	bangbros	cuntlicking	fuk	aallokot	Paskat, paska.
koon	ilman satulaa	Cunts	fuker	vaimenn.	Paskantanut
kunt	äpärä	cuntsicle	fukker	vaimennuspuh.	Paskanjauhaja
kunts	s-taidot	cunt-iski	fukkin	mutha	Paskantajat
kuntz	s-olevuus	katkaistu köysi	fuks	muthafecker	Shitting
Lezzian	naudan verho	symb. s.	fu aihitti	muthafuckker	paskantaminen
masokist	kello	uudelleensuhtau s	fuoksidiit	muther	paska
masstrbait	eläimellinen	pikkusuku	fux	mutherfucker	skank
masstrbate	eläimellisyys	uudelleensyötett y	fux0r	n1gga	rinne
masterbates	bi+ch	verkko-	Gangbang	n1 s.	lutka
jauhaminen	biatch	verkko-fuckerit	Gangbang	natsi	slut-ämpäri

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

äiti-fucker	bimbot	uudelleensyöttely	jengiräjähdys	tarvitset munaa	Sluts
n1gr	lintulukko	d1ck	gangbanged	nigg3r	esinahkatali
Tekaistu	narttu	kirota	gangbangs	nigg4h	noki
orgasum	narttu tit	munaa	gassy ass	Nekru	siepata
packi	huoraaja	dick reikä	Gaylord		huoran penikka
packie		dick säihk.	gaysex	niggas	spac
pakkaus	nartut	munapää	merentakaiset jänis	niggaz	sisu
paki	narttu	dildo	jumala	neekeri	t1tt1e5
pakie	Bitching	dildot	Helvetti vieköön	nikarit	t1tties
paky	verinen	DINK	god-dam	iso kiho	teets
peeenus	puh.	dinks	helvetin	nob vitsi	teez
peeenuss	puh. mudasta	dirsa	jumalauta	solmunimi	testatusti
peenus	blowjob	likainen Pommi	Helvetti vieköön	nobjocky	kives
peinus	Blowjobs	dlck	kinkkuläpät	nobjokey	tit
pen1s	sininen vohveli	dog-fucker	uudelleensukupu hen	tunnottomat	tit wank
penis-hengitys	uudelleensukupuh.	doggie-tyyli		pähkinävoi	titfuck
penus	boiolas	hauskin tyyli	heshe	sekopää	tissejä
penuus	kives	i ja vielä enemmän	huurre	omg	titt

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Phuker	bollok	Takaapäin	hoare	orgasim	tittie5
Phukker	töppäys	aasiribber	hoer	orgasims	tittiefucker
polack	tissi	doosh	homo	orgasmi	Titties
Polak	boobs	suutari	homoeroottinen	Orgasmeja	tittyfuck
homppeli	booobs	lesbo	hore	p0rn	tittywank
Poonani	boooobs	syö munaa	horniest	sotilas	titwank
pr1c	btch1	syö karvapiirakka	kiimainen	pecker	tosser
pr1ck	xxx	huudahtaa	hotsex	penis	pökäle
pr1k	pölkkypää	Ejaculated	miten tappaa	penisfucker	tw4t
psellaa	m0ron	Ejaculates	miten murdep	puhelimetex	pillu
puuke	$hit	Siemensyöksy	jackoff	phuck	twathead
puuker	4r5e	siemensyöksyt	jack-off	phuk	twatty
homot	booooobs	ejakulaatio	japsi	phuked	twunt
homo	boooooooobs	siemensyöksy	nykiä	tietojenkalastelu	twunter
qweers	Rinnat	eroottinen	runkkays	phukked	v14gra
qweerz	buceta	f u c k	Jism	phukking	v1gra
recktum	harrastaa anaaliseksiä	f u c k e r	jiz	phuks	vagina

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

scank	pakarat	f_u_c_k	jizm	toq	viagra
Seksikäs	fucker- ja sitten	f4nny	jizz	pigfucker	ulkosynnyttimet
sh1ter	kuorman rikkominen	kasvohoito	kawk	pimpis	w00se
sh1ts	povekas	fag	perverssi Jeesus	nit. ei	Wang
sh1tter	natsa	fagging	nuppi	noitunut	wank
sh1tz	butt vittu	faggitt	nuppipää	pissaa	runkkari
,.	butthole	hintti	nubydiini	pillerit	wanky
,.	takamuch	homot	knobed	Pisses	whoar
Todenn. todenn.	buttplug	fagot	knobend	läh. läh.	huora
Säihk.	c0ck	fagots	nuppipää	ai niin	Willies
skankey	c0cksucker	Fags	nobjocky	Kusta	kikkeli
skankit	matto muncher	Fanny	knobjokey	lätkä	Wtf
Skanky	mattikauppias	fannyflaps	kock	ahteri	xduskoit.
Slutty	cawk	fannyfucker	kondum	porno	T! T
slutz	leuka	fanyy	kondums	porno	btch
Twats	sointu	fatass	Kum	pornografia	T T
va1jina	chota-laukut	fcuk	Kummer	pornos	tappaa

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

webex by cisco

Cisco Luottamuksellinen

Estoluettelon hallinta

Tee näin

Vaihe 1

Käynnistä oletuskonsoli valitsemalla **Hallintaportaalin siirtymispalkissa Uudet digitaaliset kanavat** .

Vaihe 2

Vaihda asiakaspalvelukonsoliin .

Vaihe 3

Valitse **Asetukset** > **Manage** > **Blocklists**.

Oletuslohkoluettelo-osa näyttää oletusarvoiset estetyt sanat. Näitä sanoja ei voi poistaa, mutta voit aktivoida ne ja poistaa niiden aktivoinnin.

Vaihe 4

Sanan aktivoinnin poistaminen:

a. Valitse sana aktiivisesta luettelosta.

   Voit valinnaisesti suodattaa luettelon hakukentän avulla.

   Huomautus

   Voit valita useita estettyjä sanoja SHIFT-näppäimellä ja inaktivoi ne kerralla.

b. **Siirrä estetty sana passiiviseen luetteloon napsauttamalla Oikea nuoli -** kuvaketta.

c. Siirrä passiivinen sana aktiiviseen luetteloon valitsemalla **OK** .

Vaihe 5

Sanan aktivointi:

a. Valitse sana passiivisten luettelosta.

Voit valinnaisesti suodattaa luettelon hakukentän avulla.

b. **Siirrä estetty sana aktiiviseen luetteloon napsauttamalla Vasen nuoli** -kuvaketta.

c. Siirrä passiivinen sana aktiiviseen luetteloon valitsemalla **OK** .

Vaihe 6

Lisää oma sanaluettelo mukautetun lohkoluettelon osaan.

a. Kirjoita estetty sana Lisää sana **-painikkeen** vieressä **olevalle Enter-sana to blocklist** -kenttään.

b. Valitse **Lisää sana**.

Sana tulee näkyviin tekstiruutuun. Voit myös määrittää minkä tahansa sanamäärän.

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet -varaus.

Vaihe 7

Voit ottaa käyttöön estynei säestyksiä Essens-osiossa .

a. Valitse Neuvottelut-valintaruutu .
b. Anna pilkkueri eroteltuja sähköpostitunnuksia tekstiruutuun. Kaikki määritetyt sähköpostitunnukset ilmoitetaan, jos lähtevissä viesteissä ilmenee estettyjä sanoja.
c. **Valitsemalla Salli edustajan paljastaa saapuvissa viesteissä** näkyvät estetyt sanat -valintaruutu, jos haluat antaa edustajille oikeuden paljastaa saapuvien viestien estettyjä sanoja.

Vaihe 8

Valitse Tallenna muutokset.

Huomautus

On pakollista napsauttaa näytön oikeassa alakulmassa olevaa Tallenna muutokset **-painiketta** , jos haluat ottaa kaikki toimet käyttöön lohkoluettelonäytössä.

Lisätietoja
Käy osoitteessa cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco ja/tai sen tytäryhtiöt. Kaikki oikeudet pidätetään. Cisco ja Cisco-logo ovat Ciscon ja/tai sen yhteistyökumppaneiden tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Luettelo Ciscon tavaramerkeistä on tässä URL-osoitteessa https://www.cisco.com/go/trademarks. Mainitut kolmansien osapuolien tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta. Sanan kumppani käyttäminen ei tarkoita Ciscon ja minkään muun yrityksen välistä kumppanuussuhdetta. (1110R)