WebexEngageAdminandSetupGuidepour

WebexContactCenter

Date : vendredi 19 août 2025

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

webex by CISCO

Informations confidentielles

de Cisco

Sommaire

1 À propos des nouveaux canaux numériques 4
2 Nouvelles consoles de canaux numériques 4
2.1 Console d'administration 4
2.1.1 Tableau de bord 6
2.1.2 Paramètres 18
2.1.3 Utilisateurs 18
2.1.4 Ressources 20
2.1.5 Modèles 31
2.1.6 Discussion proactive 57
2.2 Console d'aide à la clientèle 63
2.2.1 Tableau de bord 63
2.2.2 Mots de la liste noire 67

Informations confidentielles de Cisco

1 À propos des nouveaux canaux numériques

Webex Contact Center prend en charge de nouveaux canaux numériques - SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) et WhatsApp - avec des capacités améliorées. Les canaux numériques améliorent la portée de toute entreprise. Avec l'évolution démographique et les habitudes individuelles, les consommateurs s'attendent à contacter une entreprise par le canal de leur choix. Les entreprises doivent être disponibles à travers tous les canaux de communication populaires.

2 Nouvelles consoles de canaux numériques

Le nouveau portail d'administration des canaux numériques est divisé en plusieurs domaines :

- Console d'administration : les administrateurs peuvent gérer les configurations à l'échelle du locataire pour les offres de canaux numériques, telles que les politiques et les configurations des ressources de canal. Dans la barre de navigation Management Portal, cliquez sur Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut.
- Console d'assistance client : principalement utilisée pour accéder aux transcriptions des conversations passées et aux fonctionnalités de surveillance des agents.

2.1 Console d'administration

Le tableau suivant décrit les composants d'Admin Console.

Composant	Description
Tableau de bord	Affiche des informations sur le trafic des conversations et les mesures relatives à la main-d'œuvre.
Groupes	vous permet de configurer des points d'entrée vers un workflow qui s'appelle au dos des événements du cycle de vie de la conversation, ou déclenchés manuellement par vos agents pour les appeler à la demande au cours d'une conversation.
Paramètres	Permet une configuration à l'échelle du service partagé, telle que les stratégies de pièce jointe et les e-mails configuration.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Utilisateurs	Présente une vue en lecture seule des utilisateurs bénéficiant d'un accès omnicanal ou disposant d'une licence agent premium synchronisé à partir de Control Hub.
Ressources	Permet la configuration des ressources de canal et des modèles de réponse (réponses prédéfinies).

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

2.1.1 Tableau de bord

Le tableau de bord en temps réel offre un aperçu du trafic de conversation entrant que le centre de contact est en train de gérer.

2.1.1.1 Groupes

Le menu Groupes représente les sites géographiques. Bien que vous puissiez gérer les sites à partir de Control Hub, vous ne pouvez pas synchroniser ces sites dans Admin Console. Par défaut, Admin Console dispose d'un groupe préconfiguré appelé Par défaut. Le groupe Par défaut comprend tous les agents disposant de licences d'agent Premium.

Le tableau suivant décrit le contenu du menu Groupes :

Nom du champ	Description
Nom du groupe	Nom du groupe
Service	Alias pour mapper le groupe à la hiérarchie physique de l'organisation
Non. d'équipes	Nombre d'équipes dans le groupe.
Non. d'administrateurs de groupe	Nombre d'administrateurs de groupe dans le groupe.

Remarque
Vous ne pouvez pas modifier un nom de groupe.

2.1.1.1.1 Équipes

Le menu Équipes représente un groupe de personnes travaillant dans une fonction particulière dans un groupe spécifique (site), par exemple, les ventes ou les réclamations. Bien que le portail de gestion Webex Contact Center gère les équipes, Management Portal ne synchronise pas les équipes. Par défaut, Admin Console dispose d'une équipe dans le groupe Par défaut appelé Par défaut. Tous les agents titulaires d'une licence d'agent Premium sont mis en correspondance avec l'équipe par défaut.

Nom de la colonne	Description
Logo de l'équipe	Affiche le logo par défaut.
Nom de l'équipe	Affiche le nom de l'équipe définie sur Par défaut.
Canaux	Défini sur SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AMB) et WhatsApp.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Non. de Gestionnaires	Affiche le nombre d'administrateurs qui gèrent cette équipe.
Non. d'agents	Affiche le nombre d'agents qui font partie de cette équipe.
Autres	Affiche le nombre d'utilisateurs appartenant à d'autres rôles, tels que Analyste, qui ne sont pas

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Nom de la colonne	Description
	applicable à Webex Contact Center aujourd'hui.

Lorsque vous cliquez sur le lien du nom de l'équipe, vous pouvez afficher les onglets suivants :

- Utilisateurs
- Utilisateurs

d'événements et de

règles

Le tableau Utilisateurs affiche une vue en lecture seule des utilisateurs mappés à l'équipe par défaut.

Nom de la colonne	Description
Nom	Nom de l'utilisateur (<Prénom> <Nom) tel que configuré dans Control Hub
ID de connexion	ID de connexion de l'utilisateur - défini sur Cisco ID utilisateur CI. Remarque Cela n'a aucune incidence sur la façon dont les utilisateurs se connectent à Webex Contact Center.
Email	ID de messagerie de l'utilisateur tel que configuré dans Control Hub
Rôle	Rôle de l'utilisateur qui peut être administrateur du client ou agent.
Statut	État de l'utilisateur sur le Agent Desktop, tel qu'actif ou inactif
Date	Date de la dernière activité de l'utilisateur
Heure	Moment où l'utilisateur a été actif pour la dernière fois

Événements et règles

Les événements et les règles vous permettent de POST des données conversationnelles pour déclencher des workflows ou des API HTTP sur des systèmes externes. Les événements permettent à vos agents de déclencher des workflows à la demande pendant une conversation active. Le système déclenche les règles à l'arrière de divers événements du cycle de vie de la conversation.

Ajouter une nouvelle

procédure

événementielle

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Choisissez Groupes > Événements et
règles. Étape 3
Cliquez sur Ajouter un nouvel événement dans le coin supérieur droit de l'écran. La page Configurer les événements s'affiche.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 4

Saisissez le nom de

l'événement. Étape 5

Entrez l'URL dans les champs fournis. Le système appelle cette URL lorsque l'événement est

déclenché. Étape 6

Choisissez l'une des méthodes suivantes :

- Avoir
- PUT
- POST
- Correctif
- Suppri

mer l'étape 7

Définissez le type de format de réponse dans le champ Format de réponse attendu

sur JSON. Étape 8

Cochez la case Attendre une réponse, qui désactive le déclenchement du même événement jusqu'à ce qu'une réponse soit reçue du système cible.

Étape 9

Cochez la case Afficher la réponse sur la console de conversation pour permettre à l'agent de voir la réponse du système cible dans la console de conversation.

Étape 10

Vous pouvez choisir de transmettre la charge utile à l'aide de la paire clé-valeur ou de la charge utile personnalisée.

Si vous appuyez sur le bouton radio Paire clé-valeur, les paramètres de paire clé-valeur s'affichent à l'écran.

Cochez la case Corps de la requête Codage du formulaire pour transmettre les paramètres codés au formulaire dans le corps de la demande. Sinon, vous pouvez configurer les paramètres et les transmettre dans les requêtes API.

Pour ajouter des paramètres, procédez comme suit :

a. Cliquez sur Ajouter un paramètre.

   La fenêtre contextuelle Ajouter un paramètre s'affiche.

b. Sélectionnez En-tête/Param/Corps de la requête dans la liste déroulante Pass-By.

c. Saisissez le nom du paramètre.

d. Cochez la case Paramètre obligatoire si le système doit utiliser ce paramètre pour déclencher un

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

événement.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

e. Choisissez la valeur dans la liste déroulante.

f. Lorsque vous choisissez Param personnalisé comme valeur dans la liste, sélectionnez l'un des boutons d'option suivants :

   - Permettre à l'agent de saisir des valeurs manuellement : Cette option permet à l'agent d'entrer les valeurs manuellement avant d'appeler une URL externe pour POST les données.
   - Permettre à l'agent de choisir parmi un ensemble de valeurs prédéfinies : Cette option permet à l'agent de choisir des valeurs préconfigurées avant d'appeler une URL externe pour POST les données. Lorsque vous sélectionnez cette case d'option, une zone de texte apparaît à l'écran. Entrez les valeurs prédéfinies dans la zone de texte.

g. Cliquez sur la case d'option correspondante, puis sur Ajouter pour enregistrer les paramètres.

h. Utilisez respectivement les icônes de modification et de suppression pour modifier et supprimer les paramètres.

Procédure d'ajout d'une

nouvelle règle

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Choisissez Groupes > Événements et

règles. Étape 3

Cliquez sur Ajouter une nouvelle règle dans le coin supérieur

droit de l'écran. La page Configurer la règle s'affiche.

Étape 4

Entrez le nom de la

règle. Étape 5

Choisissez la condition dans la liste déroulante Fire Quand. Les règles se déclenchent automatiquement en fonction d'une certaine condition préconfigurée. La liste inclut les conditions suivantes qui sont autorisées par une règle :

- Le message arrive : la règle est déclenchée pour un message entrant.
- Message entrant contenant : la règle est déclenchée lorsqu'un message entrant contient un mot configuré. Lors de la sélection de cette condition, une zone de texte s'affiche. Saisissez le mot (30 caractères maximum) dans le champ de texte concerné.
- Le message sortant contient : la règle est déclenchée lorsqu'un message sortant contient un mot

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

configuré. Lors de la sélection de cette condition, une zone de texte s'affiche. Saisissez le mot

(30 caractères maximum) dans le champ de texte concerné.

- La discussion est fermée : la règle est déclenchée lorsque la discussion est fermée. Sélectionnez une option pour déclencher la règle

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Manuellement, par API ou par système. Vous devez choisir Par API pour que cette règle fonctionne sur votre locataire.

- Chat créé : la règle se déclenche automatiquement lorsqu'un chat est créé. Une requête POST peut être faite (URL tierce), chaque fois qu'un chat est créé. Vous devez choisir Par API pour que cette règle fonctionne sur votre client.
- Chat rouvert : la règle se déclenche lorsqu'une discussion est rouverte. Sélectionnez une option pour déclencher manuellement la règle

  Ou Par API ou Par système. Vous devrez choisir Par API pour que cette règle fonctionne sur votre locataire.
- Message envoyé : la règle se déclenche lorsqu'un

message est envoyé. Étape 6

Choisissez l'une des méthodes suivantes :

- Avoir
- PUT
- POST
- Correctif
- Suppri

mer l'étape 7

Entrez l'URL pour faire une demande dans le champ donné lorsque l'événement est déclenché. Étape 8

Choisissez le type de format de réponse dans le champ Format de réponse attendu

JSON. Vous pouvez choisir de transmettre la charge utile à l'aide de la paire clé-valeur

ou de la charge utile personnalisée.

Si vous sélectionnez le bouton radio Paire clé-valeur, les paramètres de paires clé-valeur

s'affichent à l'écran. Étape 9

Cochez la case Codage du corps de la requête de formulaire pour transmettre les paramètres codés au formulaire dans le corps de la demande. Sinon, vous pouvez configurer les paramètres et les transmettre dans les requêtes API.

Étape 10

Pour ajouter des paramètres, procédez comme suit :

a. Cliquez sur Ajouter un paramètre.

   La fenêtre contextuelle Ajouter un paramètre s'affiche.

b. Sélectionnez En-tête/Param/Corps de la requête dans la liste déroulante Pass-By.

c. Saisissez le nom du paramètre.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

d. Choisissez la valeur dans la liste déroulante.

e. Cliquez

sur Ajouter.

Étape 11

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Choisissez le bouton radio Charge utile personnalisée pour transmettre la charge utile au format JSON. Les paramètres doivent précéder de @@ et se fermer entre accolades {} dans le champ de données. Étape 12
Cliquez sur Enregistrer la règle pour enregistrer la règle configurée. Étape 13
Vous pouvez configurer des règles via du code JavaScript. Pour ce faire, TURN sur la règle JavaScript d'activation / désactivation dans le coin supérieur droit de la page Configurer la règle.
Étape 14
Cliquez sur Enregistrer la règle.

Procédure de modification des événements et des règles

Étape 1
Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2
Choisissez Client Admin Console > groupes > Événements et règles. Étape 3
Cliquez sur l'icône Modifier dans la colonne Actions d'un événement ou d'une règle. La page Configurer l'événement/Configurer la règle s'affiche.
Étape 4
Apportez les modifications nécessaires. Étape 5
Cliquez sur Enregistrer l'événement/Enregistrer la règle.

Procédure de suppression des événements et des

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

règles

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Choisissez Client Admin Console > groupes>Événements et

règles. Étape 3

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Cliquez sur l'icône Supprimer dans la colonne Actions d'un
événement ou d'une règle. Un message de confirmation
s'affiche à l'écran.

Étape

Cliquez sur OK pour supprimer l'événement ou la règle choisi(e).

2.1.2 Paramètres

Utilisez Paramètres pour gérer les configurations du flux de canaux numériques à l'échelle du locataire. Vous pouvez configurer les paramètres suivants :

Nom du champ	Description
Activer les pièces jointes sur la console d'assistance clientèle	Utilisez cette bascule pour activer ou désactiver les pièces jointes sur le Agent Desktop. En outre, vous pouvez configurer le nombre autorisé de pièces jointes, pièce jointe tailles et formats de fichier.
Activer l'historique des discussions dans les réponses de l'agent	TURN sur la touche bascule Activer l'historique des discussions dans les réponses de l'agent sur le canal de courrier électronique pour permettre aux agents d'envoyer l'historique des conversations dans leurs réponses (Non applicable à Webex centre de contact)
Dormance du compte	Les utilisateurs sont marqués comme dormants s'ils n'assistent à aucun contact de canal numérique pendant 30 jours consécutifs.

2.1.3 Utilisateurs

Webex Les utilisateurs Engage sont gérés dans Control Hub. Les utilisateurs ajoutés ou supprimés dans Control Hub sont automatiquement synchronisés et affichés dans la liste Utilisateurs. Pour plus d'informations sur la création d'utilisateurs dans Control Hub, consultez Gérer les utilisateurs du Contact Center.

Après vous être connecté avec succès à Webex Engage, vous pouvez accéder à Utilisateurs dans le volet gauche pour afficher la liste des utilisateurs. La section Utilisateurs affiche une vue en lecture seule des utilisateurs mis en correspondance avec une licence d'agent Premium ou Standard.

Remarque

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

- La liste synchronisée des utilisateurs n'inclut pas l'utilisateur ou l'administrateur actuellement connecté.
- Si des utilisateurs attribués à une licence d'agent sont absents de la liste des utilisateurs Webex Engage, resynchronisez les utilisateurs manuellement dans Control Hub ou contactez le support Cisco pour obtenir de l'aide.
- Si les utilisateurs sont supprimés dans Control Hub, ils deviennent inactifs dans Webex Engage. Les ajouter à nouveau avec

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Le même email ne les réactive pas. Il s'agit d'un problème connu. Veuillez contacter le support Cisco pour réactiver ces utilisateurs.

- Les utilisateurs inactifs ne peuvent pas se connecter à Webex Engage Admin UI ou gérer des contacts numériques dans Agent Desktop.

2.1.4 Ressources

Cette section couvre les points suivants :

- Ressources des canaux
- Configurer les widgets Livechat

2.1.4.1 Ressources des canaux

Les ressources de canal sont des points d'entrée commerciaux permettant à vos clients de contacter le centre de contact professionnel. Les ressources de canal enregistrées avec Webex Contact Center de l'application Webex Connect apparaissent ici. Si vous ne voyez pas votre actif, tel que le numéro SMS, la page Facebook Messenger, l'application Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp ou Business Email Account dans la page Assets, vérifiez l'état d'enregistrement de l'actif sur l'application Webex Connect et assurez-vous qu'il indique *Enregistré le <horodatage>*.

Remarque

- Lorsqu'un administrateur supprime des ressources sur Webex Connect, ces ressources n'apparaissent plus sur l'écran Control Hub ou Webex Engage Assets.
- Ne modifiez pas les détails des ressources directement sur la page Actifs du canal, à l'exception de la configuration du widget Livechat.

Lorsque vous cliquez sur l'icône Channel Assets dans le menu de gauche, vous voyez une liste des actifs de canal actuels enregistrés avec Webex Contact Center. Chaque Tab affiche le canal et contient les ressources du canal.

Colonne	Description
Canal	Nom de l'utilisateur (<Prénom> <Nom>) tel que configuré dans Control Hub

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Détails de l'actif	Adresse professionnelle de l'actif, telle que le numéro SMS, le numéro WhatsApp, l'application Livechat ID, ID de messagerie professionnelle, identifiant Apple Messages for Business et lien vers la page Facebook

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Colonne	Description
Nom de l'actif	Nom de la ressource tel que configuré sur l'application Webex Connect
ID	ID interne généré pour la ressource par Webex Contact Center
Ajouté le	Horodatage lorsque la ressource a été enregistrée avec Webex Contact Center
Priorité	Priorité par défaut qui s'applique à la ressource de canal (actuellement non applicable à Webex centre de contact)
Action	Modifier

2.1.4.2 Configurer les widgets Livechat

Le canal Livechat permet aux entreprises d'engager et de soutenir les visiteurs de leur site Web et leurs clients. Les clients peuvent démarrer une conversation avec le centre de contact à l'aide du widget Livechat.

Avant de commencer

Les ressources du canal Livechat doivent être créées dans l'application Webex

Connect. Procédure

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Choisissez Ressources > ressources

canal. Étape 3

Cliquez sur le Livechat
Tab. Étape 4

Cliquez sur l'icône Modifier dans la colonne Action d'une

ressource Livechat. Étape 5

Configurez les paramètres généraux Tab :

a. Choisissez Équipe par défaut dans la liste déroulante Équipe par défaut.
b. Assurez-vous que l'option Afficher l'historique des conversations de chat à l'utilisateur final lors d'une nouvelle connexion est désactivée. Cela permet d'afficher ou de masquer l'historique des conversations des clients lors d'une nouvelle visite du site Web.
c. TURN activé ou désactivé le widget Autoriser le client à demander une transcription du chat à partir du

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

widget Livechat basculer vers

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Permettre ou désactiver les clients de demander une transcription de chat à partir du widget Livechat.

- Vous pouvez configurer le nom de l'agent ou l'alias générique dans la transcription du chat en tant qu'identifiant d'agent pour protéger la confidentialité des agents.

d. TURN sur le widget Effacer les fils de discussion de l'utilisateur final bascule pour effacer les conversations lorsque le client clique sur Mettre fin au chat, ou navigue vers un autre site Web, ou ferme le navigateur.
e. Assurez-vous que le basculement Fermer les discussions sur le serveur lors de l'abandon du chat est désactivé. Cette option indique à l'application de fermer automatiquement les discussions sur le serveur lorsque les clients abandonnent les discussions. Cette fonctionnalité ne s'applique pas encore aux locataires Webex Contact Center.
f. Activez le bouton bascule des sons de notification pour émettre un carillon lorsque l'utilisateur final reçoit un nouveau message.
g. Activez le basculement Supprimer les heures de travail et les vérifications de la présence de l'agent pour rendre le widget Livechat disponible 24h/24 et 7j/7, indépendamment du fait que l'équipe est en dehors des heures de travail planifiées ou qu'aucun agent n'est disponible.
h. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Étape 6

Configurer les sites Web Tab :

a. Cliquez sur Ajouter un site Web.
   La page Paramètres du site Web s'affiche.
b. Dans le Tab Général, configurez les champs suivants.

Nom du champ	Description
Langue du widget de conversation	Choisissez une langue dans la liste déroulante Langue du widget de conversation. La langue par défaut est l’anglais. Toutes les annonces, texte du bouton d'action, erreur Les notifications et les transcriptions de chat s'affichent dans la langue configurée sur le widget.
Display Name	Saisissez le nom qui apparaît dans l'en-tête du widget.
Texte de la ligne byline	Saisissez le texte d'assistance qui apparaît sous l'en-tête.
Texte du bouton	Saisissez le nom du bouton d'appel à l'action (CTA). Nombre maximal de caractères Le champ de texte du bouton est autorisé par 30.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Message d'accueil	Entrez le message d'accueil personnalisé que les clients verront à la fin Widget client. Le nombre maximum de caractères autorisés pour ce champ est 500.
Conformité PCI	Entrez le message que le client consulte lorsque le message n'est pas PCI-

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Nom du champ	Description
Message de bannière	conforme.
Domaine	Saisissez le nom de domaine ou de sous-domaine sur lequel le widget doit apparaître.

c. Dans la section Définir le temps d'attente, définissez un temps d'attente approximatif que les clients voient lorsqu'ils contactent sur le widget.

   TURN dans le menu Afficher le temps d'attente approximatif, cliquez sur l'un des boutons radio suivants :

   - Répond généralement en quelques minutes.
   - Répond généralement en quelques heures.
   - Répond généralement en une journée.

d. Dans la section Définir l'annonce du chat, TURN sur le bouton bascule Autoriser la journalisation des annonces de chat pour configurer des annonces personnalisées sur le widget.

   Composez l'annonce en utilisant $(agent) et $(équipe) en tant que variables dans le champ de texte. Cette annonce s'affiche lorsqu'un agent envoie le premier message sortant depuis la console de discussion. Ce champ accepte tous les caractères Unicode. La limite de caractères maximum pour le champ d'annonce de discussion est de 100 caractères.

e. Dans la section Transcription du courriel, entrez les détails suivants.

Nom du champ	Description
Objet	Vous pouvez configurer l'objet de la transcription Livechat à l'aide des paramètres $(transdate) et $(nom de marque). L'objet s'affiche dans la langue configurée mentionnée dans l'objet sous la section Transcription du courriel. Le nombre maximum de caractères autorisés pour ce champ est 100.
Pied de page	Vous pouvez configurer le pied de page dans la langue que vous souhaitez afficher dans la transcription de l'e-mail en : entrer le texte de pied de page requis dans le champ Pied de page sous la transcription du courriel. Le nombre maximum de caractères autorisés pour ce champ est 1000.

Remarque : Dans la transcription de l'e-mail, le système affiche uniquement le prénom de l'agent.

f. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

   Cela active les onglets Apparence et Visibilité des widgets.

g. Dans l'apparence Tab, configurez les champs suivants.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Nom du champ	Description
Widget Couleur	Saisissez le code couleur du widget. Vous pouvez choisir une couleur ou fournir un code hexadécimal.
Widget Type de bouton	Choisissez une conception de bouton de widget de chat qui apparaît sur votre site Web.
Logo	Téléchargez un fichier graphique avec votre logo.
Compositeur de messages	Configurez les paramètres suivants sur le compositeur de messages Livechat : Afficher le compositeur lorsque les réponses rapides sont envoyées : vous pouvez TURN sur cette option pour permettre aux agents de composer un nouveau message dans le compositeur si les réponses rapides suggérées ne correspondent pas à l'intention du client. Afficher le compositeur lorsque les carrousels sont envoyés : vous pouvez TURN sur cette bascule pour permettre aux utilisateurs de composer un nouveau message dans le compositeur lorsqu'un carrousel est envoyé. Autoriser les emojis : Vous pouvez TURN sur cette bascule pour permettre aux clients d'utiliser des emojis pendant les conversations sur le widget. Une liste d'Emojis par défaut est fournie sur le widget. Les clients peuvent utiliser l'un des emojis disponibles dans la liste par défaut pour communiquer avec les agents. Autoriser les pièces jointes : vous pouvez TURN sur cette bascule pour permettre aux clients d'envoyer des pièces jointes pendant les conversations sur le widget. Remarque Si vous choisissez l'option de conformité PCI pour supprimer les pièces jointes, le système remplace la configuration Autoriser les pièces jointes. Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.

h. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

i. Dans Visibilité du widget Tab, définissez la visibilité du widget sur le site Web.

- Cliquez sur la case d'option Afficher sans aucune restriction pour afficher le widget à tout moment, quelles que soient les restrictions définies pour la visibilité du widget.
- Cliquez sur la case d'option Afficher avec une bannière OOO pour afficher le widget avec un message de bannière d'absence du bureau (OOO). Vous pouvez configurer le message d'absence du bureau dans la zone de texte du compositeur de message.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

La longueur maximale d'une bannière est de

75 caractères. Les bannières n'acceptent pas les

paramètres < et >.

- Cliquez sur la case d'option Masquer complètement pour masquer complètement le widget.
- TURN sur le site Web Forcer TURN Désactiver basculer pour forcer TURN à désactiver le widget Livechat. Configurez le

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Paramètres suivants :

- Dans le champ de texte Message de la bannière d'indisponibilité, saisissez un message concernant l'indisponibilité du widget. Le système affiche ce message aux clients qui tentent d'accéder au widget.
- TURN sur le widget Masquer pour les nouveaux clients ou lorsque les clients existants actualisent la bascule du navigateur pour masquer le widget pour les nouveaux clients sans afficher le message de bannière.

  Les clients existants peuvent afficher le message de bannière lorsqu'ils actualisent leur navigateur.

j. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Une fois ces modifications enregistrées, les clients existants peuvent continuer à discuter. Si le client quitte la conversation et clique sur la liste des discussions, ou tente d'afficher ou d'actualiser la page Web, le système masque le widget.

Toute action sur la bascule Force TURN Off est affichée au client sans actualiser le navigateur.

Les modifications que vous apportez aux paramètres de widget sont répercutées uniquement une fois que les clients ont actualisé la page Web.

k. Dans le widget Clients bannis Tab, vous pouvez interdire aux clients de contacter des agents sur le widget Livechat. Vous pouvez configurer leurs adresses IP dans la liste des clients bannis.

Pour ajouter des adresses de IP client banni :

a. Cliquez sur Ajouter IP sur l'écran du client banni.
b. Saisissez IP plage de début, IP rage de fin et Motif du bannissement d'un client dans les zones de texte respectives.
c. Cliquez sur Soumettre.

Un message de réussite s'affiche à l'écran et le système répertorie les détails IP sur les personnes interdites

écran du client.

l. Pour modifier une adresse de IP client bannie :

a. Cliquez sur l'icône Modifier dans la colonne Actions d'un client spécifique.
b. Modifiez les champs que vous souhaitez mettre à jour.
c. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Pour supprimer une adresse IP client interdite, cliquez sur l'icône Delete (Supprimer) dans la colonne Actions d'un client spécifique.

m. Configurer l'installation Tab :

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Consentement aux cookies LiveChat

a. TURN sur le bascule Prendre le consentement du client pour prendre le consentement manuel des clients sur le widget Livechat.
b. Cliquez sur Copier pour copier le script de widget.
c. Collez le script au-dessus de la balise </body> dans le

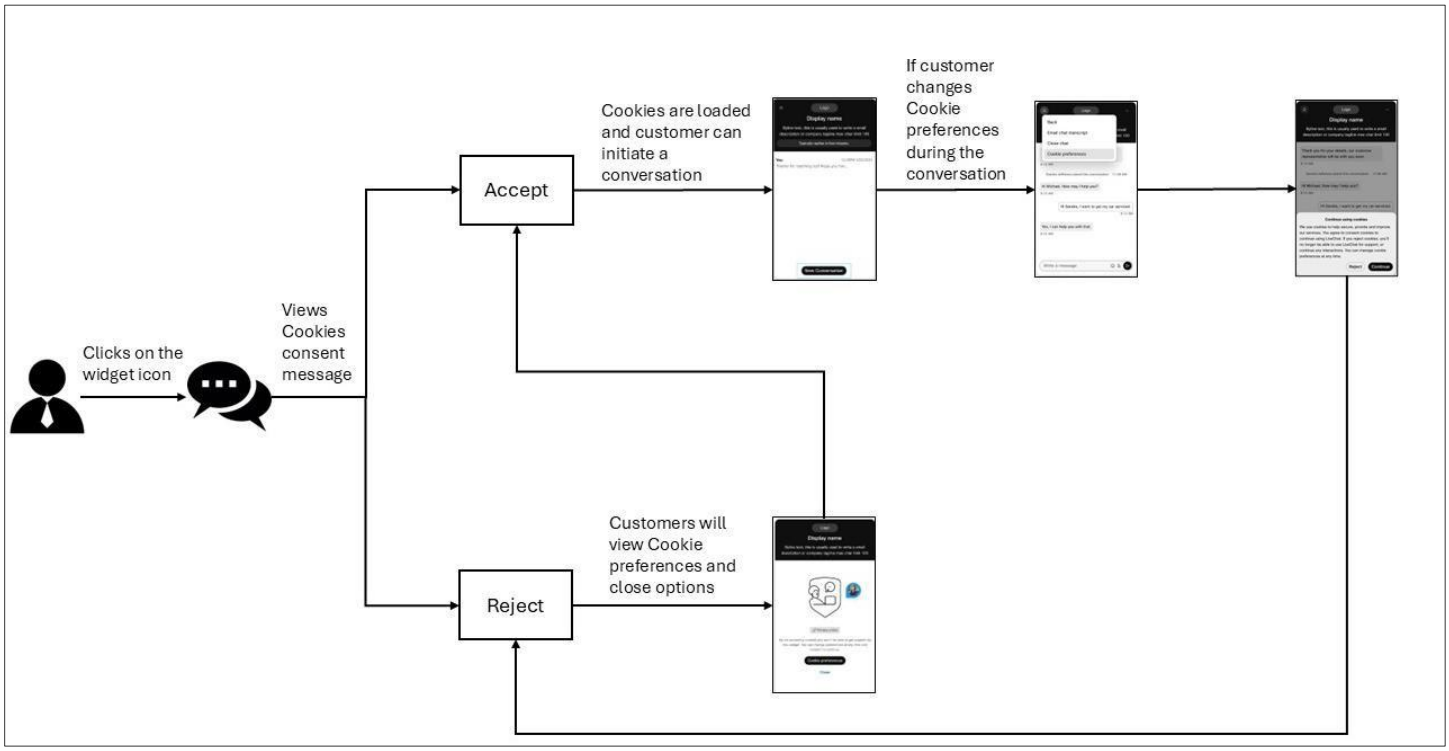
DOM HTML. Remarque :

- Nous vous déconseillons fortement de modifier le script d'installation de notre widget Livechat dans le code du client, à l'exception du message de consentement et des étiquettes des boutons. Il est essentiel d'intégrer le script exactement comme fourni, en le plaçant sous la balise body pour assurer une fonctionnalité optimale et éviter les conflits potentiels avec le site parent.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Expérience client sur le widget Livechat

Si le paramètre Prendre le consentement du client est activé pour une ressource, les clients passeront par le parcours suivant :



Remarque : les clients finaux verront une bannière de connexion réseau faible sur le widget Livechat lorsque la connexion sera interrompue.

2.1.5 Modèles

Vous pouvez prédéfinir des réponses que les agents peuvent utiliser lorsqu'ils répondent à des demandes client. Vous pouvez configurer les réponses dans des modèles et les regrouper dans un groupe de modèles pour organiser le contenu et faciliter la recherche des modèles.

2.1.5.1 Ajouter un groupe de modèles

Procédure

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Choisissez Assets>Templates.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 3

Cliquez sur l'icône + en regard de l'en-tête du tableau

Groupes de modèles. Étape 4

Dans le champ Nom du groupe, saisissez le nom du groupe modèle. Vous pouvez spécifier jusqu'à

35 caractères. Étape 5

Cliquez sur Ajouter.

2.1.5.2 Suppression d'un groupe de modèles

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Choisissez Assets>Templates.

Étape 3

Cliquez sur l'icône de suppression à côté du nom du

groupe de modèles. Étape 4

Cliquez sur OK pour supprimer le groupe de modèles et tous les modèles stockés dans le groupe.

2.1.5.3 Télécharger des modèles

Utilisez la fonctionnalité Télécharger des modèles pour télécharger en masse des modèles. Le téléchargement

en masse réduit le temps nécessaire à la création de modèles pour les widgets individuels.

Étape 1 de la

procédure

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Choisissez Assets>Templates.

Étape 3

Cliquez sur Télécharger

le modèle. Étape 4

Cliquez sur le lien Télécharger l'exemple de fichier ici pour télécharger

l'exemple de fichier .CSV. Étape 5

Renommez l'exemple de fichier avec un nom unique.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 6

Ouvrez le fichier exemple et entrez les détails suivants dans les cellules correspondantes : Remarque

Tous les champs du fichier d'exemple sont obligatoires.

Ne modifiez pas les noms des en-têtes de colonne. Assurez-vous que les noms d'équipe sont séparés par des virgules dans la colonne TeamNames.

- Canal : saisissez le nom de la chaîne par exemple Tous, Facebook, SMS, E-mail, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) ou WhatsApp.
- TemplateGroup : entrez le nom du groupe de modèles.
- TemplateName (Nom du modèle) : saisissez le nom du modèle.
- Texte : composez le texte du modèle selon la limite de caractères configurée pour chaque modèle de canal.

Type de modèle	Nombre maximal de caractères
Tous	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
Email	Aucune limite
WhatsApp	4096
Apple Messages for Business	10000

Remarque

- La taille du fichier ne doit pas dépasser 5 MB, avec un nombre maximum de 1000 modèles par feuille.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.
- La colonne Text prend en charge tous les caractères Unicode.
- Utilisez le symbole de barre verticale (|) comme séparateur pour saisir du texte multiligne dans la colonne de texte.
- Dans le fichier de modèles de téléchargement, même si un seul enregistrement se termine par un délimiteur (|), tous les enregistrements de ce fichier doivent se terminer par le même délimiteur.
- Verrouillé : saisissez Oui pour verrouiller le modèle ou Non pour le laisser déverrouillé.
- TeamNames : saisissez les noms des équipes sous forme de valeurs séparées par des virgules. Plusieurs noms d'équipe signifient que les modèles sont partagés entre les équipes configurées.

Étape 7

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Supprimez les notes d'aide du fichier .CSV avant de le télécharger.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 8

Enregistrez
le fichier.

Étape 9

Cliquez sur Télécharger le fichier. Ne téléchargez le

fichier qu'au format .csv. Étape 10

Cliquez sur Suivre l'état du téléchargement pour afficher l'état des fichiers que vous avez téléchargés.

a. Dans le champ Afficher l'activité entre, choisissez une plage de dates et cliquez sur Appliquer.
b. Cliquez sur Rechercher pour afficher tous les fichiers que vous avez téléchargés pendant la période choisie.
c. Vous pouvez également entrer un nom de fichier dans le champ Rechercher pour filtrer les résultats de la table.
d. La colonne État indique l'état du fichier téléchargé comme Terminé, Terminé avec des erreurs ou Échec.

Étape 11

Si l'état est Terminé avec des erreurs ou Échec :

a. Cliquez sur Télécharger le rapport dans la colonne Action.
b. Corrigez les erreurs dans le fichier en fonction des conclusions du rapport.
c. Revenez à l'étape 9 pour télécharger à nouveau le fichier.

2.1.5.4 Ajouter un modèle

Vous pouvez choisir de créer un modèle commun pour tous les canaux ou de créer des modèles spécifiques aux canaux. Vous pouvez créer des modèles pour les canaux suivants :

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

2.1.5.4.1 Créer un modèle commun

Vous pouvez créer un modèle commun pour tous les canaux.

Procédure

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 2

Choisissez Ressources >

modèles. Étape 3

Cliquez sur Ajouter un

modèle. Étape 4

Cliquez sur Tous pour créer un modèle universel pour tous les canaux.

Étape 5 Dans le champ Nom du modèle, entrez le nom du modèle.

Étape 6 (Facultatif) Dans le champ ID de l'expéditeur, saisissez l'ID de

l'expéditeur.

Remarque

L'ID de l'expéditeur par défaut (un code abrégé affecté à l'équipe si SMS est activé en tant que canal) se charge automatiquement lorsque vous créez un modèle. Cette fonctionnalité vous permet de créer et de suivre les modèles. Étape 7 Dans le champ de texte Modèle, entrez le texte.

Remarque

- Le champ de texte Modèle peut contenir jusqu'à 320 caractères.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.
- Champs personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle en utilisant des chevrons (\<>). Les champs personnalisés sont des champs modifiables, même dans des modèles verrouillés.
- Paramètres système : cliquez sur l'icône @@ ou tapez @@ dans le champ Texte du modèle pour afficher la liste des paramètres système. Vous pouvez choisir n'importe lequel de ces paramètres et composer le texte du modèle. Lorsque vous utilisez ces paramètres dans le texte d'un modèle, les valeurs correspondantes sont remplacées dynamiquement lorsqu'un agent sélectionne ces modèles dans une conversation.

  Remarque

  En l'absence de valeurs pertinentes pour les paramètres configurés, l'application affiche les paramètres entre accolades en chevron et les surligne en jaune.

Étape 8

Cochez la case Verrouiller le modèle pour verrouiller les modèles de texte. Les agents peuvent modifier uniquement les champs personnalisés ou dynamiques lorsque vous verrouillez un modèle.

Étape 9

Dans le champ Équipe exclue, sélectionnez les équipes avec lesquelles vous ne souhaitez pas partager le

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

modèle.

Étape 10

Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le modèle.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

2.1.5.4.2 Créer un modèle SMS

Étape 1 de la
procédure
Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2
Choisissez Assets>Templates.
Étape 3
Cliquez sur Ajouter un
modèle. Étape 4
Cliquez sur SMS pour créer un modèle SMS.
Étape 5 Dans le champ Nom du modèle, entrez le nom du modèle.
Étape 6 (Facultatif) Dans le champ ID de l'expéditeur, saisissez l'ID de
l'expéditeur.
Remarque
L'ID de l'expéditeur par défaut (un code abrégé affecté à l'équipe si SMS est activé en tant que canal) se charge automatiquement lorsque vous créez un modèle. Cette fonctionnalité vous permet de créer et de suivre les modèles. Étape 7 Dans le champ de texte Modèle, entrez le texte.
Remarque

- Le champ de texte Modèle prend en charge jusqu'à 800 caractères.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.
- Champs personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle en utilisant des crochets chevron(\<>). Les champs personnalisés sont des champs modifiables, même dans des modèles verrouillés.
- Paramètres système : cliquez sur l'icône @@ ou tapez @@ dans le champ Texte du modèle pour afficher la liste des paramètres système. Vous pouvez choisir n'importe lequel de ces paramètres et composer le texte du modèle. Lorsque vous utilisez ces paramètres dans le texte d'un modèle, les valeurs correspondantes sont remplacées dynamiquement lorsqu'un agent sélectionne ces modèles dans une conversation.
  Remarque
  En l'absence de valeurs pertinentes pour les paramètres configurés, l'application affiche les paramètres entre accolades en chevron et les surligne en jaune.

Étape 8

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Cochez la case Verrouiller le modèle pour verrouiller les modèles de texte. Les agents peuvent modifier uniquement les champs personnalisés ou dynamiques lorsque vous verrouillez un modèle.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 9

Dans le champ Équipe exclue, sélectionnez les équipes avec lesquelles vous ne souhaitez pas partager le modèle.

Étape 10

Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le modèle.

2.1.5.4.3 Créer un modèle d'e-mail

Étape 1 de la

procédure

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la

console par défaut. Étape 2

Choisissez Assets>Templates.

Étape 3

Cliquez sur Ajouter un

modèle. Étape 4

Cliquez sur E-mail pour créer un modèle

d'e-mail. Étape 5

Dans le champ Nom du modèle, saisissez le nom du modèle.

Étape 6

Dans le champ de texte Modèle, saisissez le texte.

- Vous pouvez ajouter des emojis au texte personnalisé. Vous pouvez appliquer les styles de mise en forme riches au texte comme décrit dans le tableau.

Icône	Description
Gras	Mettez le texte en gras.
Italique	Met le texte en italique.
Soulignement	Souligne le texte.
Barré	Supprime le texte.
Couleur de police	Modifie la couleur de la police.
Liste ordonnée	Crée une liste ordonnée.
Liste non ordonnée	Crée une liste non ordonnée.
Lien	Insère un lien hypertexte sur le texte sélectionné.
Paragraphe (titres)	Applique des styles de titre ou de paragraphe prédéfinis au texte.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Icône	Description
Tableau	Insère un tableau.

Remarque

- Champs personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle en utilisant des crochets chevron(\<>). Les champs personnalisés sont des champs modifiables, même dans des modèles verrouillés.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.
- Paramètres système : cliquez sur l'icône @@ ou tapez @@ dans le champ Texte du modèle pour afficher la liste des paramètres système. Vous pouvez choisir n'importe lequel de ces paramètres et composer le texte du modèle. Lorsque vous utilisez ces paramètres dans le texte d'un modèle, les valeurs correspondantes sont remplacées dynamiquement lorsqu'un agent sélectionne ces modèles dans une conversation.

  Remarque

  En l'absence de valeurs pertinentes pour les paramètres configurés, l'application affiche les paramètres entre accolades en chevron et les surligne en jaune.

Étape 7

Cochez la case Verrouiller le modèle pour verrouiller les modèles de texte. Les agents peuvent modifier uniquement les champs personnalisés ou dynamiques lorsque vous verrouillez un modèle.

Étape 8

Dans le champ Équipe exclue, sélectionnez les équipes avec lesquelles vous ne souhaitez pas partager le modèle.

Étape 9

Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le modèle.

2.1.5.4.4 Créer un modèle de Livechat

Étape 1 de la

procédure

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Choisissez Assets>Templates.

Étape 3

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Cliquez sur Ajouter un modèle.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 4

Cliquez sur Livechat pour créer un modèle Livechat.

Étape 5 Dans le champ Nom du modèle, entrez le nom du modèle.

Étape 6 Dans le champ de texte Modèle, entrez le texte.

Remarque

- Le champ de texte Modèle prend en charge jusqu'à 2 000 caractères.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.
- Champs personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle en utilisant des crochets chevron(\<>). Les champs personnalisés sont des champs modifiables, même dans des modèles verrouillés.
- Paramètres système : cliquez sur l'icône @@ ou tapez @@ dans le champ Texte du modèle pour afficher la liste des paramètres système. Vous pouvez choisir n'importe lequel de ces paramètres et composer le texte du modèle. Lorsque vous utilisez ces paramètres dans le texte d'un modèle, les valeurs correspondantes sont remplacées dynamiquement lorsqu'un agent sélectionne ces modèles dans une conversation.

  Remarque

  En l'absence de valeurs pertinentes pour les paramètres configurés, l'application affiche les paramètres entre accolades en chevron et les surligne en jaune.

Étape 7

Cochez la case Verrouiller le modèle pour verrouiller les modèles de texte. Les agents peuvent modifier uniquement les champs personnalisés ou dynamiques lorsque vous verrouillez un modèle.

Étape 8

Dans le champ Équipe exclue, sélectionnez les équipes avec lesquelles vous ne souhaitez pas partager le modèle.

Étape 9

Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le modèle.

2.1.5.4.5 Créer un modèle Facebook Messenger

Étape 1 de la

procédure

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Choisissez Assets>Templates.

Étape 3

Cliquez sur Ajouter un modèle.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 4

Cliquez sur Facebook pour créer un modèle

Facebook. Étape 5

Dans le champ Nom du modèle, saisissez le nom du modèle.

Étape 6 Choisissez Texte comme type de modèle pour configurer un

modèle de texte. Remarque

- Le champ de texte Modèle prend en charge jusqu'à 2 000 caractères.
- Champs personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle en utilisant des crochets chevron(\<>). Les champs personnalisés sont des champs modifiables, même dans des modèles verrouillés.
- Paramètres système : cliquez sur l'icône @@ ou tapez @@ dans le champ Texte du modèle pour afficher la liste des paramètres système. Vous pouvez choisir n'importe lequel de ces paramètres et composer le texte du modèle. Lorsque vous utilisez ces paramètres dans le texte d'un modèle, les valeurs correspondantes sont remplacées dynamiquement lorsqu'un agent sélectionne ces modèles dans une conversation.

  Remarque
- En l'absence de valeurs pertinentes pour les paramètres configurés, l'application affiche les paramètres entre accolades en chevron et les surligne en jaune.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.

Étape 7

Choisissez Modèles d'action comme type de modèle, pour créer des modèles

de boutons. Remarque

Vous pouvez utiliser cette option lorsque le client attend une réponse rapide. Le système envoie le message avec des images et des boutons pour permettre au client de répondre en un clic.

Pour configurer des modèles d'action :

- Cochez la case du bouton.
- Cliquez sur Télécharger une image pour parcourir et joindre une image.
- Dans le champ Nom, saisissez le nom du bouton.
- Sélectionnez un type de bouton dans la liste déroulante Type de bouton.
- Dans le champ URL de l'appel, saisissez l'URL de rappel.
- Dans le champ de texte Modèle,

saisissez le texte. Remarque

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

- Les modèles Action prennent en charge jusqu'à 320 caractères.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 8

Choisissez Modèles multimédias comme type de modèle, pour créer différents modèles

multimédias. Remarque

Vous pouvez créer les modèles multimédias suivants :

- Image
- Audio
- Vidéo
- Fichier

Pour configurer des modèles multimédias :

- Dans la liste déroulante Type de média, sélectionnez un type de média.
- Dans l'URL Enter Media (Saisir l'URL du média), saisissez l'URL.

Étape 9

Cochez la case Verrouiller le modèle pour verrouiller les modèles de texte. Les agents peuvent modifier

uniquement les champs personnalisés ou dynamiques lorsque vous verrouillez un modèle.

Étape 10

Dans le champ Équipe exclue, sélectionnez les équipes avec lesquelles vous ne souhaitez pas partager le modèle.

Étape 11

Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le modèle.

2.1.5.4.6 Créer un modèle WhatsApp

Étape 1 de la

procédure

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la

console par défaut. Étape 2

Choisissez Assets>Templates.

Étape 3

Cliquez sur Ajouter un

modèle. Étape 4

Cliquez sur WhatsApp pour créer un modèle WhatsApp.

Étape 5 Dans le champ Nom du modèle, entrez le nom du modèle.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 6 Dans le champ de texte Modèle, entrez le texte.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Remarque

- Le champ de texte Modèle peut contenir jusqu'à 4 096 caractères.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.
- Champs personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle en utilisant des crochets chevron(\<>). Les champs personnalisés sont des champs modifiables, même dans des modèles verrouillés.
- Paramètres système : cliquez sur l'icône @@ ou tapez @@ dans le champ Texte du modèle pour afficher la liste des paramètres système. Vous pouvez choisir n'importe lequel de ces paramètres et composer le texte du modèle. Lorsque vous utilisez ces paramètres dans le texte d'un modèle, les valeurs correspondantes sont remplacées dynamiquement lorsqu'un agent sélectionne ces modèles dans une conversation.

  Remarque

  En l'absence de valeurs pertinentes pour les paramètres configurés, l'application affiche les paramètres entre accolades en chevron et les surligne en jaune.

Étape 7

Cochez la case Verrouiller le modèle pour verrouiller les modèles de texte. Les agents peuvent modifier uniquement les champs personnalisés ou dynamiques lorsque vous verrouillez un modèle.

Étape 8

Dans le champ Équipe exclue, sélectionnez les équipes avec lesquelles vous ne souhaitez pas partager le modèle.

Étape 9

Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le modèle.

2.1.5.4.7 Création d'un modèle Apple Messages for Business (AMB)

Étape 1 de la

procédure

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Choisissez Assets>Templates.

Étape 3

Cliquez sur Ajouter un

modèle. Étape 4

Cliquez sur Apple Message for Business pour créer le modèle AMB.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 5

Saisissez le nom du modèle.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 6

Sélectionnez un type de modèle dans la liste déroulante Type de

modèle. Remarque

Vous pouvez créer des types de modèles de texte, de texte avec pièce jointe, de sélecteur d'heure, de sélecteur de liste, de lien enrichi, de réponse rapide et de formulaire pour le canal AMB.

Étape 7

Choisissez Texte comme type de modèle pour configurer un

modèle de texte. Étape 8

Dans le champ de texte Modèle, saisissez le

texte. Remarque

- Le champ de texte Modèle prend en charge jusqu'à 10 000 caractères.
- Tout espace de ligne supplémentaire ajouté dans le modèle/la réponse rapide peut être supprimé.
- Champs personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle en utilisant des crochets chevron(<>). Les champs personnalisés sont des champs modifiables, même dans des modèles verrouillés.
- Paramètres système : cliquez sur l'icône @@ ou tapez @@ dans le champ Texte du modèle pour afficher la liste des paramètres système. Vous pouvez choisir n'importe lequel de ces paramètres et composer le texte du modèle. Lorsque vous utilisez ces paramètres dans le texte d'un modèle, les valeurs correspondantes sont remplacées dynamiquement lorsqu'un agent sélectionne ces modèles dans une conversation.

  Remarque

  En l'absence de valeurs pertinentes pour les paramètres configurés, l'application affiche les paramètres entre accolades en chevron et les surligne en jaune.

Étape 9

Choisissez Texte avec pièces jointes comme type de modèle pour configurer et prendre en charge le texte avec des modèles de pièces jointes. Étape 10

Dans la section Télécharger une pièce jointe, cliquez sur Choisir un fichier ou Déposer des fichiers

ici pour télécharger une pièce jointe. Remarque

Le champ Télécharger une pièce jointe prend en charge une limite maximale de ≤ 5 MB.

Étape 11

Cochez la case Verrouiller le modèle pour verrouiller le texte et le texte avec les types de modèles de pièces jointes. Les agents peuvent modifier uniquement les champs personnalisés ou dynamiques lorsque vous

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

verrouillez un modèle.

Étape 12

Choisissez le type de modèle Time Picker pour configurer des plages horaires pour les clients.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

- Configurer l'aperçu des messages reçus.
    - Choisissez une taille de bulle d'aperçu Message dans les cases d'option Style.
    - Dans le champ Titre, saisissez le titre.
    - (Facultatif) Dans le champ Sous-titre, saisissez le sous-titre.
    - Cliquez sur Choisir un fichier ou Déposer les fichiers ici pour télécharger une pièce jointe.
- (Facultatif) Configurez les détails de l'événement.
- Activez le basculement Pré-remplir les détails de l'événement pour préremplir les détails de l'événement.
    - Dans le champ Titre de l'événement, saisissez le titre.
    - (Facultatif) Dans le champ Détails de l'emplacement, saisissez les informations sur l'emplacement.
    - (Facultatif) Dans les champs Afficher sur la carte, entrez les coordonnées.
    - Dans les champs Plages horaires, sélectionnez la date, l'heure et la durée dans les champs respectifs.
    - Cliquez sur l'icône Ajouter pour ajouter d'autres plages horaires.
- Configurez l'aperçu du message de réponse.
    - Choisissez une taille de bulle d'aperçu Message dans les cases d'option Style.
    - Dans le champ Titre, saisissez le titre.
    - (Facultatif) Dans le champ Sous-titre, saisissez le sous-titre.
    - Cliquez sur Choisir un fichier ou Déposer les fichiers ici pour

télécharger une pièce jointe. Étape 13

Choisissez le type de modèle Time Picker pour configurer la liste des éléments et les informations les concernant.

- Configurer l'aperçu des messages reçus.
    - Choisissez une taille de bulle d'aperçu Message dans les cases d'option Style.
    - Dans le champ Titre, saisissez le titre.
    - (Facultatif) Dans le champ Sous-titre, saisissez le sous-titre.
    - Cliquez sur Choisir un fichier ou Déposer les fichiers ici pour télécharger une pièce jointe.
- Configurez les détails de la liste.
    - Dans le champ Titre de la section, entrez le titre.
    - Pour configurer plusieurs sections, cochez la case Autoriser les sélections multiples pour les sections.
    - Cliquez sur Déposer des fichiers ici pour télécharger, pour télécharger des fichiers image.
    - Dans le champ Titre de l'élément, saisissez le titre.
    - (Facultatif) Dans le champ Sous-titre de l'élément, saisissez le sous-titre.
    - Cliquez sur l'icône Ajouter en regard du champ Nom de l'élément pour ajouter plusieurs éléments.
    - Cliquez sur Ajouter une section pour enregistrer la liste.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

- Configurez l'aperçu du message de réponse.
    - Choisissez une taille de bulle d'aperçu Message dans les cases d'option Style.
    - Dans le champ Titre, saisissez le titre.
    - (Facultatif) Dans le champ Sous-titre, saisissez le sous-titre.
    - Cliquez sur Choisir un fichier ou Déposer les fichiers ici pour

télécharger une pièce jointe. Étape 14

Choisissez le type de modèle Lien enrichi pour configurer et envoyer des liens enrichis au périphérique grand public.

- Configurer l'aperçu des messages reçus.
    - Dans le champ Titre, saisissez le titre.
    - Dans le champ URL, saisissez l'URL du lien enrichi.
    - Sélectionnez un type de média dans la liste

      déroulante. Remarque
        - Le champ multimédia prend en charge les fichiers image ou vidéo.
        - Lorsque vous sélectionnez la vidéo comme type de média, téléchargez la

          miniature de l'image pour faciliter l'identification et la visibilité. Le fichier vidéo doit

          être au format MP4.
    - Cliquez sur Choisir un fichier ou Déposer les fichiers ici pour

télécharger une pièce jointe. Étape 15

Choisissez le type de modèle Réponse rapide pour configurer les questions et options.

- Dans le champ Titre, entrez la question.
- Dans le champ Ajouter des options,

saisissez les options. Remarque

Dans les champs Ajouter des options, vous pouvez configurer deux options minimum et cinq

options maximum. Étape 16

Choisissez le type de modèle de formulaire pour configurer des flux interactifs riches et multipages pour les

utilisateurs sur des appareils iOS et iPadOS à l'aide d'une seule charge utile JSON.

- Dans le champ Description, entrez la description du formulaire pour fournir des informations

  supplémentaires aux agents à l'aide d'un modèle de formulaire.
- Cliquez sur Charger un exemple dans l'éditeur pour charger un exemple de code JSON et le personnaliser, ou vous pouvez entrer un code JSON valide.
- Cliquez sur Embellir à côté de l'exemple de chargement dans l'éditeur pour formater et rendre

le code JSON lisible. Étape 17

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Dans le champ Équipe exclue, sélectionnez les équipes avec lesquelles vous ne souhaitez pas partager le modèle.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 18

Cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le modèle.

2.1.6 Discussion proactive

Dans Webex Contact Center, le chat proactif permet aux entreprises d'initier des conversations avec les clients en utilisant des règles et des déclencheurs prédéfinis, améliorant ainsi l'engagement et résolvant les problèmes plus rapidement. Les entreprises peuvent envoyer des messages automatisés en fonction du comportement des utilisateurs, comme les visites de pages ou le temps passé, configuré via la console d'administration Webex Engage. Les administrateurs peuvent définir plusieurs règles pour différents actifs et sites Web sous un seul compte, en personnalisant les messages pour s'aligner sur les heures d'ouverture. Le système assure un suivi des analyses de performance, notamment les taux de correspondance, les envois, les ouvertures et les réponses. Il garantit ainsi des interactions rapides et efficaces avec les clients. Cette fonctionnalité aide les entreprises à améliorer l'engagement grâce à des messages personnalisés et basés sur des règles déclenchés par l'activité des utilisateurs sur leurs sites Web.

2.1.6.1 Créer des messages proactifs

Étape 1

connectez-vous à

Control Hub. Étape 2

Dans le volet gauche, accédez à

Centre d'appels. Étape 3

Dans la section Liens rapides, allez à Webex Engager > gérer les discussions

proactives. L'écran Messagerie proactive apparaît.

Étape 4

Cliquez sur Ajouter un message.

L'écran Messagerie proactive apparaît. Cet écran contient les sections suivantes : Début

- Construire votre message
- Déclencheur qualifiant
- Publier le message

Étape 5

Saisissez le nom du message.

Étape 6

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Sélectionnez la ressource dans la liste déroulante Nom de la ressource.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 7

Choisissez un atout. Cette action entraîne le remplissage automatique de la liste déroulante Sites Web.

Remarque : Bien qu'un client final puisse correspondre aux conditions de déclenchement plusieurs fois lors de la navigation sur le site Web de l'entreprise, l'invitation de chat proactive n'est diffusée qu'une seule fois. Les règles qui ont déjà été invoquées pour le client final dans leur contexte sont conservées localement sur le stockage de son navigateur. Si le client final efface l'espace de stockage de son navigateur, la règle sera invoquée à nouveau la prochaine fois qu'il remplira les conditions de déclenchement. Étape 8

Dans la section Début, configurez les paramètres suivants pour définir comment déclencher un message automatisé tel que l'option Règles sur les attributs des visiteurs ou Événements de site Web natifs.

- Choisissez Règles sur les attributs des visiteurs pour définir une règle pour déclencher un message automatisé. Un message proactif contextuel est déclenché si les visiteurs (sur une page d'entreprise) remplissent les conditions définies dans le champ Règles sur les attributs des visiteurs.
  - Définissez les règles en utilisant une ou plusieurs conditions IF ou OU.
  - Cliquez sur Enregistrer les modifications.
- Choisissez Événements de site Web natifs pour définir des événements HTML (c'est-à-dire Au clic, Au changement et Au survol) afin de déclencher un message proactif basé sur les actions des visiteurs sur la page des entreprises. Vous pouvez également transmettre une charge utile et définir des règles pour déclencher un message proactif.
  - Choisissez comment déclencher l'événement, tel que On Click ou On Change ou On Hover, dans la liste déroulante correspondante.
  - Configurez l'élément DOM que vous souhaitez suivre. Vous pouvez cibler ces entités DOM à l'aide de leur ID ou de leur classe (nom) dans la liste déroulante correspondante et entrer la valeur correspondante.
  - Pour passer une charge utile contextuelle du DOM en option, vous pouvez TURN sur le Voulez-vous passer une charge utile ? cabillot. Saisissez le nom et la valeur de la clé. Les valeurs devront pointer vers les ID de l'élément DOM sans préfixe.
    Remarque : si le widget trouve des éléments ayant le même ID, il récupère le premier élément du DOM qui correspond à l'ID d'élément DOM configuré dans la configuration des règles de discussion proactive.
  - Vous pouvez également filtrer ces valeurs de charge utile et appliquer le déclencheur uniquement lorsque certaines
    Les conditions correspondent (p. ex., SI customer_plan est égal à "Gold")
  - Entrez une ou plusieurs conditions IF ou OU
  - Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Étape 9

Dans le message Construct, configurez les paramètres suivants :

- Entrez From Name (titre de votre message).
- Sélectionnez une équipe dans la liste déroulante Équipes.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Vous pouvez mapper cette règle à une file d'attente du centre de contact (récupérée à partir de la liste des files d'attente de discussion sur Control Hub > des files d'attente > du centre de contact). Une fois que le client final a répondu à ce chat proactif

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Invite, le contexte de cette file d'attente est passé à Webex Connect Flow. Pour plus d'informations, voir Configurer les flux pour le chat proactif.

- Composez le message dans le champ Message et choisissez l'une des options suivantes :
    - Notification de badge – Cette notification s'affiche sous la forme d'une notification silencieuse. Les clients doivent cliquer sur la notification pour afficher le message.
    - Partie du message : cette notification affiche uniquement une partie du message. Les clients doivent cliquer sur les points de suspension pour afficher le message complet.
    - Aperçu complet du message : cette notification affiche le message complet.
    - Page centrale POST – Cette notification affiche le message au centre de la page. En général, elle est utilisée pour fournir des informations obligatoires au client.
- Cliquez sur Enregistrer le message.

Étape 10

Dans la section Déclencheur qualifiant, vous pouvez éventuellement qualifier la règle de conversation proactive à l'aide des heures d'ouverture. Si cette option est activée, la règle ne se déclenchera que lorsque les heures d'ouverture choisies sont celles d'un quart de travail.

- Choisissez les heures d'ouverture requises dans la liste déroulante. Pour plus d'informations, voir Heures d'ouverture .
- Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Étape 11

Dans la section Publier, cliquez sur Enregistrer et publier les modifications. Le message de réussite s'affiche à l'écran.

Ce message proactif est En direct et répertorié dans l'écran de la messagerie proactive.

2.1.6.2 Annuler la publication des messages proactifs

Si l'entreprise rencontre un volume inattendu de discussions en raison de ces invitations, vous pouvez désactiver l'invitation de chat proactive correspondante en annulant la publication de la règle. Une fois la situation résolue, les administrateurs client peuvent republier la règle. Pour annuler la publication d'un message proactif, procédez comme suit :

- Naviguez jusqu'à l'écran Messagerie proactive.
- Cliquez sur Modifier dans la colonne Actions d'un message proactif spécifique.
- Accédez à la section Publier et cliquez sur Annuler la publication des modifications.

Un message de confirmation s'affiche à l'écran. L'état du message proactif passe de En direct à Projet et figure dans l'écran de la messagerie proactive.

Le message proactif sera disponible pour modification, et il pourra être publié en tant que nouveau message.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Que faire ensuite :
POST configurer ce qui précède, vous devrez configurer les flux sur Webex Connect pour gérer les réponses à

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Chat proactif spécifiquement. Pour plus d'informations, voir Configurer les flux pour le chat proactif.

2.2 Console d'aide à la clientèle

2.2.1 Tableau de bord

Utilisez le tableau de bord pour afficher la liste des conversations en attente de la réponse d'un agent. Le tableau de bord permet d'identifier

Clients en attente dans la file d'attente.

Le tableau de bord contient les onglets suivants :

- Conversations
- Personnel

2.2.1.1 Conversations

Vous pouvez afficher le nombre de conversations ouvertes sous Conversations Tab. Le nombre de conversations ouvertes correspond au nombre total de discussions dans l'état En file d'attente, Actif et En attente d'une équipe particulière. Vous pouvez afficher chaque statut sur sa propre carte pour connaître le nombre de conversations correspondant à celui-ci. Vous pouvez cliquer sur chacune de ces cartes pour afficher les détails des discussions sous l'état sélectionné.

Remarque

Webex Contact Center ne prend pas en charge l'état En attente.

Les groupes de cartes d'état actif discutent avec ceux qui attendent les réponses de l'agent et ceux qui attendent les réponses des clients.

En fonction de la carte d'état sélectionnée, vous pouvez afficher les détails de la conversation tels que l'ID de chat, l'ID client, la priorité, l'ID d'agent, le temps de réponse moyen, le temps de traitement et la dernière mise à jour.

Afficher la transcription de la conversation

Par défaut, les utilisateurs du canal numérique peuvent visualiser les données en direct des six derniers mois sur l'interface utilisateur et via API. Si vous souhaitez consulter les données au-delà de six mois, contactez l'équipe d'assistance. L'équipe d'assistance peut fournir jusqu'à 24 mois de données hors ligne.

Étape 1 de la

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

procédure

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Cliquez sur le bouton Basculer vers le service client dans le coin supérieur droit du

tableau de bord. Étape 3

Cliquez sur l'icône Journal des discussions dans la

colonne Action d'une discussion. La boîte de dialogue

du journal des discussions apparaît à l'écran.

Procédure de recherche de chats en

fonction de filtres spécifiques

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la

console par défaut. Étape 2

Cliquez sur le bouton Basculer vers le service client dans le coin supérieur droit du

tableau de bord. Étape 3

Cliquez sur le bouton Add Filter (Ajouter un filtre) sur

l'écran du tableau de bord. Étape 4

Créez des conditions sur l'écran Filtrer les

discussions. Étape 5

Cliquez sur Afficher les résultats pour afficher les conversations qui répondent aux conditions du filtre.

Le tableau des résultats de la recherche affiche tous les résultats qui correspondent

aux conditions du filtre. Rechercher et afficher des transcriptions

Étape 1 de la

procédure

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la

console par défaut. Étape 2

Cliquez sur le bouton Basculer vers le service client dans le coin supérieur droit du

tableau de bord. Étape 3

Vous pouvez rechercher et afficher des transcriptions de conversation dans la page Recherche en fonction des valeurs de champ suivantes.

Champ	Description

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Nom	Nom complet du client tel qu'il a été reçu du canal et configurations dans le nœud Créer une conversation du flux. S'applique à Facebook Messenger et au canal Livechat. Pour les e-mails : définie par défaut sur l'adresse e-mail du client principal (adresse d'expédition).

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Champ	Description
	Pour SMS : défini sur le numéro de mobile du client par défaut. Remarque Les recherches partielles ne sont pas prises en charge. La recherche ne tient pas compte de la casse.
Numéro de téléphone portable	SMS Numéro de portable du client. Utile pour rechercher des conversations SMS.
ID de messagerie électronique	ID e-mail du client. Utile pour rechercher des conversations par courrier électronique.
ID de conversation (Conversation Pièce d'identité)	L'identifiant unique d'une conversation.
Livechat ID	Un UUID unique, défini sur le navigateur du client par le widget Livechat.
WhatsApp Mobile Numéro	Numéro de mobile enregistré du client.
Messages Apple pour Affaires (AMB)	Numéro ou ID e-mail associé à l'identifiant Apple.
Les étiquettes	Ne s'applique pas à Webex Contact Center
Priorité	Ne s'applique pas à Webex Contact Center
Identifiant d'agent	L'ID de l'agent est configuré en tant qu'ID utilisateur CI. Ne pas utiliser actuellement.
ID Client	Identifiant unique du client tel que défini par l'entreprise. Ne s'applique pas à Webex Contact Center.

2.2.2 Mots de la liste noire

Vous pouvez configurer les mots bloqués que les agents doivent s'abstenir d'utiliser dans les conversations. Si ces mots apparaissent dans le message du client, ils sont remplacés par un astérisque (*) avant d'être envoyés aux agents. Cette fonctionnalité prend en charge l'anglais et la gamme complète de caractères Unicode qui couvre la plupart des langues dans le monde.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur cet écran :

- Configurez les mots bloqués qui doivent être filtrés des messages, ou recherchez les mots bloqués préconfigurés.
- Configurez les ID de messagerie des destinataires auxquels un rapport est envoyé si des mots

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

bloqués sont trouvés dans les messages sortants que l'agent tente d'envoyer au client.

- Si l'agent saisit un message qui contient l'un des mots bloqués, le système affiche un

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Et il n'envoie pas le message tant que l'agent n'a pas supprimé ce mot.

Mots par défaut de la liste des contacts bloqués

Le tableau suivant répertorie les mots par défaut de la liste de blocage. Vous pouvez les rendre actifs et inactifs.

di	vag1na	Le	FCUKER	kumming	piquer
trou	Vagiina	cl1t	fcuking (en anglais)	kums	piqûres
Arsey	vaj1na	clito	feck	kunilingus	Pron
ash0le	Vajina	Clit Licker	fellation	KWIF	pube
ash0les	vullve	clitoris	Fecker	L3i+CH	pusse
Asholes	branleurs	Clits	feutrage	l3itch	pussi
Assface	wanks	litière clitoridienne	pomper	lèvres	chattes
assh0le	wh00r	clusterfuck	fellation	LEN	chatte
Asslicker	wh0re	Le	fingerfuck	LMAO	pet de chatte
Coup de cul	perruquier	coq	doigt baisé	LMFAO	Pussy Palace
Bassterds	Willie	poche de coq	Fingerfucker	luxure	pussys
Bâtards	wog	morve de coq	Fingerfuckers	Convoiter	Queaf
Bastardz	Boules	face de coq	baise de doigt	m0f0	queer
basterds	merde	tête de coq	baises de doigts	m0fo	rectum
Basterdz	baiser	cockmunch	baise de poing	M45terbate	retarder
CHIENNES !	Punt cunt de 50 yards	cockmuncher	fistfuck	ma5terb8	mâchoire de jante

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

chiennes	5h1t	Coqs	fistfucked	ma5terbate	Rimming

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

chiennes.	raji	sucer le coq	fistfucker	mafugly	s hit
Blobby	a_s_s	coq sucé	fistfuckers	masochiste	s.o.b.
conneries	A2M	suceur de coq	de poing	masterb8	s_h_i_t
Bolloks	R55	suceur de coq	de poing	Masterbat*	sadisme
Bollox	adulte	sucer des coqs	fistfucks	Masterbat3	sadique
Bolox	amateur	sucs de coqs	bride	Masterbate	banc de sable
Essuyage des fes	anal	Cocksuka	fouetter le journal	Master-Bate	Reine de la saucisse
c0cks	Empaleur anal	Cocksukka	fook	Masterbation	Schlong
Le	fuite anale	Cok	fooker	Masterbations	vissage
tête de coq	anilingus	cokmuncher	Putain de trou	se masturber	Scroat
Cuntz	anus	coksucka	fuck marionnette	mof0	Scrote
plonger	AR5E	coon	Fuck Trophy	MOFO	scrotum
Dominatricks	arrse	flic certains bois	Va te faire foutre maman	Mo-FO	sperme
Dominatrie	cul	Cornhole	baiser	Mothafuck	sexe
Dominatrice	trou du cul	Corp pute		Mothafucka	sh !+
dumbass	âne	Barreur	putain de cul	mothafuckas	< :hs>
Putain	baise de cul	foutre	putain de salope	Mothafuckaz	SH1T
caramel	Ânes	cum chugger	baisé	mothafucked	baiser

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Fukah		foutre benne à ordures	baiseur	Mothafucker	shagger
Fukin	baise de cul	cum freak	Fuckers	Mothafuckers	Shaggin
Gayboy	Assfukka	cum guzzler	putain de tête	mothafuckin	Baiser
Gayz	con	Cumdump	Fuckheads	mothafucking	shemale
H00R	Connards	Cummer	putain	mothafuckings	shi+
h0ar	assmucus	Cumming	putain	mothafucks	merde
h0re	cul	cums		Mère putain	Putain de merde
houe	cul entier	cumshot	de de mèrefucker	Mère putain	
Hoor	autoérotique	cunilingus		motherfuck	merde
Hoore	b !tch	cunillingus	de viande	motherfucked	shited (en anglais seulement)
Japs	b00bs	cunnilingus	Putain	connard	Shitey
Jisim	B17CH	cunt	de jouet	motherfuckers	
Sylvain	b1tch	cheveux cunt	de	motherfuckin	merdique
Joder	sac de balle	cuntbag	Putain	putain de mère	Connard
Kike	sac à balles	Cuntlick	emballeuse de fudge	motherfuckings	shiting (en anglais)
Boutons	Boîte de bang (son)	Cuntlicker	FudgePacker	motherfuckka	
Knobz	Bangbros	cuntlicking (léchage de cuntlicking)	FUK	Motherfucks	merde
Koon	à cru	cunts	fuker	manchon	merde

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Kunt	bâtard	cuntsicle	fukker	bouffée de manchon	frisson
Kunts	Beastial	cunt-frappé	Fukkin	Mutha	frissons
Kuntz	Beastialité	corde coupée	FUKS	Muthafecker	Chier
Lezzian	rideau de bœuf	Cyalis	Fukwhit	Muthafuckker	
masokiste	bellend	Cyberfuc (en anglais)	Fukwit	muther	merdique
Masstrbait	bestial	cyberfuck	fux	mutherfucker	Skank
masstrbate	bestialité	cyberfucked (en anglais)	fux0r	n1gga	pente
Masterbates	BI+CH	Cyberfucker	Gangbang	n1gger	putain
Minge	Biatch	Cyberfuckers	Gangbang	nazi	seau de salope
Mère-baiseur	Bimbos	Cyberputain	gang-bang	Besoin de la bite	Salopes
n1gr	Birdlock	d1ck	gangbang	nigg3r	smegma
Aucunce	Chienne	damner	gangbangs	nigg4h	charbon
orgasum	Mésange de chienne	bite	cul gazeux	Nigga	saisir
Packi	mordeur	trou de bite	Gaylord	Nigah	Fils de pute
Packie	Bitchers	Dick timide	Gaysex	Niggas	Le
Packy	chiennes	Tête de bite	chèvre	Niggaz	Spunk
Paki	salope	gode	Dieu	nègre	t1tt1e5
Pakie (en anglais)	salope	Godes	Bon sang,	nègres	t1tties
Paky	sanglant	Dink	Dieu-Barrage	Nob	Teets

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Peeenus	Souffle-moi	dinks	Bon sang ;	Nob Jokey	Teez
peeenusss	souffler de la boue	Dirsa	Putain	Nobhead	testique
peenus	fellation	sale Sanchez	Dieu damné	Nobjocky	testicule
Peinus	Fellations	dlck	Rabat de jambon	Nobjokey	mésange
stylos 1	gaufre bleue	baiseur de chien	Sexe hardcore	engourdissement	mésange
pénis-souffle	blumpkin	Style chien	enfer	beurre de noix	titfuck
pénis	Boïolas	Doggie Style	Heshe	sac à noix	mésanges
pénuus	testicule	Oggin	givre	L'OMG	titt
Phuker	Bollok	Dogging	Hoare	orgasme	tittie5
Phukker	trique	Âne-Ribber	Hoer	orgasmes	tittiefucker
Polack	nichon	Doosh	homo	orgasme	Titties
Polak	seins	Duche	homoérotique	Orgasmes	tittyfuck
pouf	booobs	digue	Hore	p0rn	Tittywank
Poonani	boooobs	manger une bite	Le plus excité	pion	Titwank
pr1c	BTC1	Mangez une tarte aux cheveux	corné	bite	Lancer
pr1ck	xxx	éjaculer	Sexe chaud	pénis	merde
pr1k	crétin	Éjaculé	Comment tuer	penisfucker	tw4t
Pussee	m0ron	Éjacule	Comment murdep	phonesexe	twat
Puuke	$hit	Éjaculer	Jackoff	Puck	Twathead

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Puuker	4r5e	éjaculation	Jack-off	Phuk	twatty
queers	booooobs	éjaculation	Jap	phuked	twunt
queerz	boooooooobs	éjaculer	saccade	Phuking	twunter
qweers	poitrine	érotique	Jerk-off	phukked	v14gra
qweerz	Buceta	f u c k	Jism (en anglais)	Phukking	v1gra
recktum	sodomiser	f u c k e r	J'ai	Phuks	vagin
Scank	derrière	f_u_c_k	Jizm	PHUQ	Viagra
sexy	baiseur de lapin	F4NNY	Jizz (en anglais)	Pigfucker	vulve
sh1ter	Casser une charge	facial	kawk	pimpis	w00se
sh1ts	Busty	pédé	Jésus pervers	pisser	Wang
sh1tter	derrière	bâillonnage	pommeau	énervé	se branler
sh1tz	baise de fesses	Faggitt	extrémité du bouton	Pisser	branleur
Shity	trou de fesse	Tapette	Knobead	pissers	Wanky
Shitz (en anglais seulement)	fessier	Faggs	noué	Pisse	whoar
Timide	plug anal	Pédé	bouton	pissflaps	putain
Shyte	c0ck	Fagots	tête de bouton	pissin	Willies
Skankey	c0cksucker	Pédés	Knobjocky	Pisser	zizi
Skanks	tapis Muncher	cul	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	carpetmuncher	fannyflaps	Kock	poupe	xrated

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Salope	Cawk	fannyfucker	kondum	porno	T ! T
Slutz	chink	Fanyy	Kondums	porno	BTCH
twats	Choade	fatass	Kum	pornographie	T T
va1jina	sacs chota	FCUK	Kummer	pornos	tuer

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Gérer la procédure de

liste de blocage

Étape 1

Dans la barre de navigation Management Portal, choisissez Nouveaux canaux numériques pour lancer la console par défaut. Étape 2

Basculez vers la console d'assistance

clientèle. Étape 3

Choisissez Paramètres > gérer > listes de blocage.

La section Liste de blocage par défaut affiche les mots bloqués par défaut. Vous ne pouvez pas supprimer ces mots, mais vous pouvez les activer et les désactiver.

Étape 4

Pour désactiver un mot :

a. Choisissez le mot dans la liste Actif. Vous
   pouvez éventuellement utiliser le champ de
   recherche pour filtrer la liste. Remarque
   Vous pouvez choisir plusieurs mots bloqués à l'aide de la touche MAJ et les désactiver à la fois.
b. Cliquez sur l'icône Flèche droite pour déplacer le mot bloqué dans la liste Inactif.
c. Cliquez sur OK pour déplacer le mot de la liste Inactif vers la

liste Actif. Étape 5

Pour activer un mot :

a. Choisissez le mot dans la liste Inactif. Vous
   pouvez éventuellement utiliser le champ de
   recherche pour filtrer la liste.
b. Cliquez sur l'icône fléchée vers la gauche pour déplacer le mot bloqué dans la liste Actif.
c. Cliquez sur OK pour déplacer le mot de la liste Inactif vers la

liste Actif. Étape 6

Dans la section Liste de blocage personnalisée, ajoutez votre propre liste de mots à la liste de blocage.

a. Entrez le mot bloqué dans le champ Entrez un mot dans la liste de blocage à côté du bouton Ajouter un mot.
b. Cliquez sur Ajouter un mot.

   Le mot s'affiche dans la zone de texte. De même, vous pouvez configurer n'importe quel nombre de mots.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés.

Étape 7

Dans la section Escalades, vous pouvez activer les escalades.

a. Cochez la case Escalades.
b. Saisissez des ID d'e-mail séparés par des virgules dans la zone de texte. Tous les ID d'e-mail configurés sont avertis si des mots bloqués apparaissent dans les messages sortants.
c. Cochez la case Autoriser l'agent à démasquer les mots bloqués apparaissant dans les messages entrants pour accorder l'autorisation d'accès aux agents de démasquer les mots bloqués dans les messages entrants.

Étape 8

Cliquez sur Save Changes (Enregistrer les modifications).

Remarque

Il est obligatoire de cliquer sur Enregistrer les modifications dans le coin inférieur droit de l'écran pour appliquer les actions effectuées sur l'écran des listes de blocage.

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques commerciales de Cisco, rendez-vous à l'adresse : https://www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1110R)