Guide d'administration et de configuration de Webex Engage pour Webex centre de contact

Date: février 17, 2025

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

Informations confidentielles de Cisco

Table des matières

1. À propos des nouveaux canaux numériques 3
2. Nouvelles consoles de canaux numériques 3
2.1. Console d'administration 3
2.1.1. Tableau de bord 4
2.1.2. Paramètres 10
2.1.3. Utilisateurs 10
2.1.4. Actif 11
2.1.5. Modèles 19
2.2. Console d'aide à la clientèle 33
2.2.1. Tableau de bord 33
2.2.2. Mots de la liste noire 37

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 fonctionnalités 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 d'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 pendant une conversation.
Paramètres	Permet la configuration à l'échelle du service partagé, comme les stratégies de pièces jointes et la configuration liée aux e-mails.
Utilisateurs	Présente une vue en lecture seule des utilisateurs activés avec un accès omnicanal ou sous licence en tant qu'agent Premium synchronisé à partir de Control Hub.

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

Composant	Description
Ressources	Permet la configuration des ressources de canal et des modèles de réponse (réponses prédéfinies).

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.

1.1.1.1.1 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 Webex Contact Center Management Portal 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, Email, Apple Messages for Business (AMB) et WhatsApp.

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

Nom de la colonne	Description
Non. des 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 qu'Analyste, qui ne sont pas applicables à Webex Centre de contact aujourd'hui.

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

- Utilisateurs
- Événements et règles

Utilisateurs

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 ID utilisateur Cisco CI. **Remarque** Cela n'a aucune incidence sur le mode de connexion des utilisateurs 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.
État	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 publier 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.

Ajout d'un nouvel événement

Procédure

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 **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.

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
- Mettre
- Publier
- Correctif
- Suppr.

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.

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

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 événement.
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 de saisir les valeurs manuellement avant d'appeler une URL externe pour publier 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 publier 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.

Ajouter une règle

Procédure

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

Saisissez 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.
- **Le message entrant contient :** La règle est déclenchée lorsqu'un message entrant contient un mot configuré.

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

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.

- **Message sortant contient :** La règle est déclenchée lorsqu'un message sortant 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.
- **La discussion est fermée :** La règle est déclenchée lorsque la discussion est fermée. Sélectionnez une option pour déclencher la règle manuellement, Par API ou Par système. Vous devez choisir Par API pour que cette règle fonctionne sur votre locataire.
- **Discussion créée :** La règle se déclenche automatiquement lorsqu'une discussion est créée. Une demande de publication peut être effectuée (URL tierce) chaque fois qu'un chat est créé. Vous devez choisir Par API pour que cette règle fonctionne sur votre locataire.
- **Discussion rouverte :** la règle est déclenchée lorsqu'une discussion est rouverte. Sélectionnez une option pour déclencher la règle manuellement ou Par API ou Par système. Vous devez 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
- Mettre
- Publier
- Correctif
- Suppr.

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 :

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

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. Choisissez la **valeur** dans la liste déroulante.

e. Cliquez sur **Ajouter**.

Étape 11

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, activez le **bouton bascule Activation/désactivation des règles** JavaScript dans le coin supérieur droit de la page Configurer **la** règle.

Étape 14

Cliquez sur **Enregistrer la règle**.

Modification des événements et des règles

Procédure

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**.

Supprimer des événements et des règles

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

webex by cisco

Informations confidentielles de Cisco

Procédure

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 **Supprimer** dans la colonne Actions d'un événement ou d'une règle.

Un message de confirmation s'affiche à l'écran.

Pas

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 ce bouton bascule pour activer ou désactiver les pièces jointes sur le Agent Desktop. En outre, vous pouvez configurer le nombre autorisé de pièces jointes, de tailles de pièces jointes et de formats de fichiers.
Activer l'historique des discussions dans les réponses de l'agent	Activer l'option 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 discussions dans leurs réponses (non applicable au Centre de contact Webex)
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

La **section Utilisateurs** affiche une vue en lecture seule des utilisateurs qui sont mis en correspondance avec une licence d'agent premium. Si des utilisateurs mappés à une licence d'agent Premium ne sont pas répertoriés ici, resynchronisez les utilisateurs manuellement à l'aide de Control Hub.

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.

2.1.4. Actif

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 auprès de Webex Contact Center à partir de l'application Webex Connect apparaissent ici.

Si vous ne voyez pas votre ressource, telle que SMS numéro, page Facebook Messenger, application Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp ou Compte de messagerie professionnelle dans la page Actifs, vérifiez l'état d'enregistrement de la ressource sur l'application Webex Connect et assurez-vous qu'elle indique *Enregistré sur <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 channel assets actuels enregistrés auprès de Webex Contact Center. Chaque onglet affiche le canal et contient les ressources du canal.

Colonne	**Description**
Canal	Nom de l'utilisateur (<Prénom> <Nom>) tel que configuré dans Control Hub
Détails de l'actif	Adresse professionnelle de l'actif, telle que SMS numéro, numéro WhatsApp, Apple Messages for Business ou lien vers la page Facebook
Nom de l'actif	Nom de la ressource tel qu'il est configuré dans l'application Webex Connect
Identifiant	ID interne généré pour la ressource par Webex Contact Center
Ajouté	Horodatage de l'enregistrement de la ressource auprès de Webex Contact Center

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

Colonne	Description
Priorité	Priorité par défaut qui s'applique à la ressource canal (actuellement non applicable à Webex Contact Center)
Action	Modifier

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

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 l'onglet Livechat.

Étape 4

Cliquez sur l'icône **Modifier** dans la **colonne Action** d'une ressource Livechat.

Étape 5

Configurez l'onglet **Paramètres** généraux :

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. Activez ou désactivez le bouton Autoriser le **client à demander une transcription de chat à partir du widget** Livechat pour 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. Activer le basculement Effacer les **fils de discussion sur le widget** de l'utilisateur final pour effacer les discussions lorsque le client clique sur Mettre fin au chat, accède à un autre site Web ou ferme le navigateur.
e. Vous pouvez configurer un nom d'agent ou un alias générique dans la transcription de chat comme identifiant d'agent pour protéger la vie privée des agents.
f. 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 Webex clients du Contact

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

Center.

g. Activez le **bouton bascule des sons** de notification pour émettre un carillon lorsque l'utilisateur final reçoit un nouveau message.

h. 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.

i. Cliquez sur **Save Changes (Enregistrer les modifications)**.

Étape 6

Configurez l'onglet **Sites Web** :

a. Cliquez sur **Ajouter un site Web**.
   La **page Paramètres du** site Web s'affiche.

b. Dans l'onglet **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, le texte des boutons d'action, les notifications d'erreur 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). Le nombre de caractères est limité à 30 caractères dans le champ de texte du bouton.
Message d'accueil	Saisissez le message d'accueil personnalisé que les clients verront sur le widget client final. Le nombre maximum de caractères autorisés pour ce champ est 500.
Message de bannière de conformité PCI	Saisissez le message qu'un client voit lorsque le message n'est pas conforme à la norme PCI.
Domain	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.
   Activez le menu bascule Affichage du temps d'attente approximatif et cliquez sur l'un des boutons radio suivants :
   - Répond généralement en quelques minutes.

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

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

d. Dans la section Définir l'annonce **de chat** , activez 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 le champ sujet, sous la section courrier électronique de transcription. 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 entrant le texte de pied de page requis dans le champ Pied de page sous la transcription de l'e-mail. Le nombre maximum de caractères autorisés pour ce champ est 1000.

f. Cliquez sur **Save Changes (Enregistrer les modifications)**.
Cela active les **onglets Apparence** et **Visibilité** des widgets.

g. Dans l'onglet **Apparence** , configurez les champs suivants.

Nom du champ	**Description**
Couleur du widget	Saisissez le **code** couleur du widget. Vous pouvez choisir une couleur ou fournir un code hexadécimal.
Type de bouton Widget	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 des réponses rapides sont envoyées** : vous pouvez activer cette option pour permettre aux agents de composer un nouveau message dans le compositeur si les

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

Nom du champ	Description
	réponses rapides suggérées ne correspondent pas à l'intention du client. **Afficher le compositeur lors de l'envoi** des carrousels : vous pouvez activer cette option pour permettre aux utilisateurs de composer un nouveau message dans le compositeur lorsqu'un carrousel est envoyé. **Autoriser les emojis** : vous pouvez activer 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 activer cette option 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** .

h. Cliquez sur **Save Changes (Enregistrer les modifications)**.

i. Dans l'onglet **Visibilité** des widgets, 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.

  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.
- Activer le site Web Forcer la **désactivation de la bascule** pour forcer la désactivation du widget Livechat.

  Configurez les 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.
  - Activez le **widget Masquer pour les nouveaux clients ou lorsque des clients existants actualisent le 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.

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

j. Cliquez sur **Save Changes (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 du bouton Forcer la **désactivation** 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 l'onglet **Clients bannis** , 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. Entrée **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 l'écran du client banni.

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 **Save Changes (Enregistrer les modifications)**.

Pour supprimer une adresse de IP client banni, cliquez sur l'icône **Supprimer** dans la **colonne Actions** d'un client spécifique.

m. Configurez l'onglet **Installation** :

Consentement aux cookies LiveChat

a. Activez le bouton **bascule Prendre le** consentement du client pour obtenir 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.

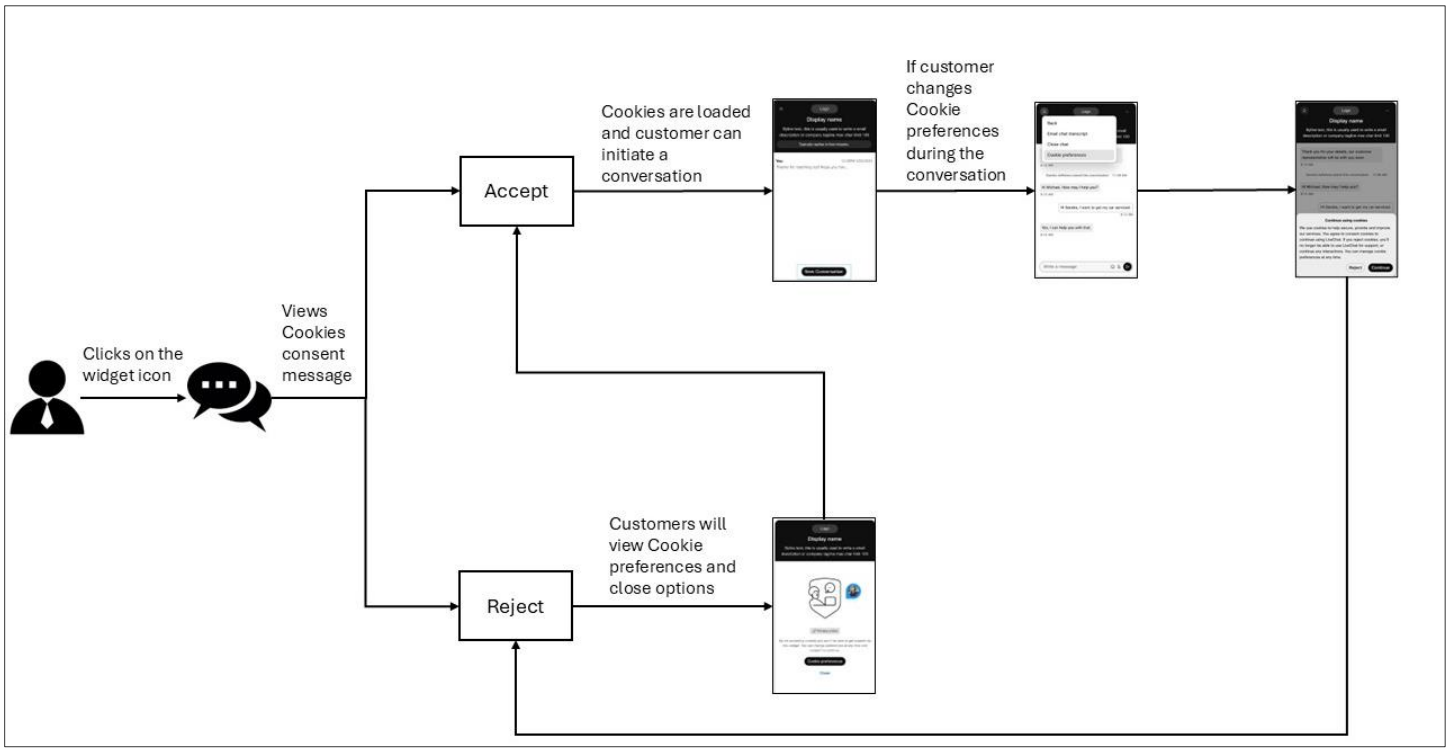
Remarque :

- 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.

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

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 (RessourcesModèles).

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 (RessourcesModèles).

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.

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.

Étape 2

Choisissez **Assets>**Templates (RessourcesModèles).

Étape 3

Cliquez sur **Télécharger le modèle**.

Étape 4

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

Étape 5

Renommez l'exemple de fichier avec un nom unique.

Étape 6

Ouvrez l'exemple de fichier 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** : entrez 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.

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

- 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 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

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

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.

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

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)

1.1.1.1.2 Créer un modèle commun

Vous pouvez créer un modèle commun pour tous les canaux.

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 (RessourcesModèles).

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, entrez l'ID de l'expéditeur.

Remarque

L'ID **de l'expéditeur par défaut** (un code abrégé affecté à l'équipe s'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.

Note

- Le champ de texte Modèle peut contenir jusqu'à 320 caractères.
- **Champs** personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle entre crochets chevron(\<>). Les champs personnalisés sont des champs modifiables, même dans des modèles verrouillés.

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

- **Paramètres** système : Cliquez sur l'icône **@@** ou sur taper **@@** 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 modèle.

Étape 10

Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer le modèle.

1.1.1.1.3 Création d'un modèle de SMS

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 (RessourcesModèles).

Étape 3

Cliquez sur **Ajouter un modèle**.

Étape 4

Cliquez sur SMS pour créer un modèle de SMS.

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

Étape 6 (facultatif) Dans le champ ID de l'expéditeur, entrez l'ID de l'expéditeur.

Remarque

L'ID **de l'expéditeur par défaut** (un code abrégé affecté à l'équipe s’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.

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

Remarque

- Le champ de texte Modèle prend en charge jusqu'à 800 caractères.
- **Champs** personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle entre 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

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 modèle.

Étape 10

Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer le modèle.

1.1.1.1.4 Créer un modèle d'e-mail

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 (RessourcesModèles).

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.

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

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.
Tableau	Insère un tableau.

Remarque

- **Champs** personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle entre 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.

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

Étape 9

Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer le modèle.

1.1.1.1.5 Créer un modèle de Livechat

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 (RessourcesModèles).

Étape 3

Cliquez sur **Ajouter un modèle**.

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.
- **Champs** personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle entre 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.

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

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.

1.1.1.1.6 Créer un modèle Facebook Messenger

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 (RessourcesModèles).

Étape 3

Cliquez sur **Ajouter un modèle**.

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 entre 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

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

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

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

Les modèles Action prennent en charge jusqu'à 320 caractères.

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.

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

1.1.1.1.7 Créer un modèle WhatsApp

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 (RessourcesModèles).

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.

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

Remarque

- Le champ de texte Modèle peut contenir jusqu'à 4 096 caractères.
- **Champs** personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle entre 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.

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

1.1.1.1.8 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.

Étape 5

Saisissez le **nom du modèle**.

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 riche , 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.

Note

Le champ de texte Modèle prend en charge jusqu'à 10 000 caractères.

Champs personnalisés : entrez des champs personnalisés ou modifiables dans le corps du modèle entre 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.

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

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 verrouillez un modèle.

Étape 12

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

- 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.

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

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.
- 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.

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

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 le champ 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

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

Étape 18

Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer le modèle.

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 les 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 l'onglet **Conversations** . Le nombre de conversations ouvertes correspond au nombre total de discussions dans l'état **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

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

correspondant à celui-ci. Vous pouvez cliquer sur chacune de ces cartes pour afficher les détails des discussions sous l'état sélectionné.

Remarque

Webex centre de contacts 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.

Procédure

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 l'icône **Journal des discussions** dans la colonne Action d'une discussion.

La boîte de dialogue du journal des discussions apparaît à l'écran.

Effectue des recherches de chats en fonction de filtres spécifiques

Procédure

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

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

Créez des conditions sur l'écran Filtrer les **discussions** .

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

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

Procédure

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

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

Champ	**Description**
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). Par SMS : défini par défaut sur le numéro de mobile du client. **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 (ID de conversation)	L'identifiant unique d'une conversation.
Livechat ID	Un UUID unique, défini sur le navigateur du client par le widget Livechat.
Numéro de mobile WhatsApp	Numéro de mobile enregistré du client.
Apple Messages for	Numéro ou ID e-mail associé à l'identifiant Apple.

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

Champ	Description
Business (AMB)	
Libellés	Non applicable à Webex centre d'appels
Priorité	Non applicable à Webex centre d'appels
Id de l'agent	L'ID d'agent est configuré avec l'ID utilisateur CI dans le cadre de la phase initiale et ne peut pas être utilisé dans cette phase.
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 bloqués sont trouvés dans les messages sortants que l'agent tente d'envoyer au client.
- Si l'agent tape un message qui contient l'un des mots bloqués, le système affiche un avertissement 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

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

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
chiennes	5h1t	Coqs	fistfucked	ma5terbate	Rimming
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

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

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	cop un peu de 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
Fukah		cum 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

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

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
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	

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

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
mother-fucker	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
Peeenus	Souffle-moi	dinks	Bon sang ;	Nob Jokey	Teez

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

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.

webex by cisco

Informations confidentielles de Cisco

Puuker	4r5e	éjaculation	Jack-off	Phuk	twatty
queers	booooobs	éjaculation	Jap	phuked	twunt
queerz	booooooobs	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

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

Skanks	Muncher de tapis	cul	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	carpetmuncher	fannyflaps	Kock	poupe	xrated
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.

Gestion de la liste de blocage

Procédure

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 bloquées**.

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 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.

En savoir plus
S'il vous plaît visitez cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Cisco et le logo Cisco sont des marques ou des marques déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour afficher la liste des marques Cisco, rendez-vous à l'adresse suivante : 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)