© 2025 Cisco
לה. כל הזכויות שמורות.

סוד' Cisco

תוכן

1 אודות ערוצים דיגיטליים חדשים 4
2 קונסולות ערוצים דיגיטליים חדשות 4
2.1 Admin Console 4
2.1.1 לוח המחוונים 5
2.1.2 הגדרות 11
2.1.3 משתמשים 11
2.1.4 נכסים 12
2.1.5 תבניות 19
2.1.6 צ'אט יזום 34
2.2 מסוף שירות לקוחות 37
2.2.1 לוח המחוונים 37
2.2.2 מילות רשימת חסימות 39

'TIO Cisco

1 אודות ערוצים דיגיטליים חדשים

Webex Contact Center תומך בערוצים דיגיטליים חדשים - SMS, Facebook Messenger, Livechat, דוא"ל Apple , Messages for Business (AMB) ו- WhatsApp - עם יכולות משופרות. ערוצים דיגיטליים משפרים את טווח ההגעה של כל עסק. עם דמוגרפיה משתנה והרגלים אישיים, הצרכנים מצפים ליצור קשר עם עסק בכל ערוץ לבחירתם. עסקים חייבים להיות זמינים בכל ערוצי התקשורת הפופולריים.

2 קונסולות ערוצים דיגיטליים חדשות

פורטל ניהול הערוצים הדיגיטלי החדש מחולק לתחומים הבאים:

- מסוף ניהול–מנהלי מערכת יכולים לנהל תצורות ברחבי הדייר עבור הצעות ערוצים דיגיטליים, כגון פריטי מדיניות ותצורות של נכסי ערוץ. בסרגל הניווט של פורטל הניהול, לחץ על ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל.
- מסוף שירות לקוחות – משמש בעיקר לגישה לתמלילי שיחות קודמות וליכולות ניטור סוכנים.

2.1 Admin Console

הטבלה הבאה מתארת את רכיבי Admin Console.

רכיב	תיאור
לוח המחוונים	מציג מידע על צ'אטים, תעבורת עובדים ומדדים הקשורים לכוח העבודה.
קבוצות	מאפשר לך להגדיר נקודות כניסה לזרימת עבודה המופעלת בחלק האחורי של אירועי מחזור החיים של השיחה, או מופעלת באופן ידני על-ידי הסוכנים שלך כדי להפעיל אותן לפי דרישה במהלך שיחה.
הגדרות	מאפשר תצורה כלל-דייר, כגון מדיניות קבצים מצורפים ונושאים הקשורים לדואר אלקטרוני תצורה.
משתמשים	מציג תצוגה לקריאה בלבד של משתמשים המותאמים לשימוש עם גישה רב-ערוצית או מורשים כ סוכן פרימיום שסונכרן ממרכז הבקרה.
נכסים	מאפשר הגדרת תצורה של נכסי ערוץ ותבניות תגובה (תגובות משומרות).

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

2.1.1 לוח המחוונים

לוח המחוונים בזמן אמת מציע הצצה לתעבורת השיחות הנכנסות שמרכז השירות מטפל בה כעת.

2.1.1.1 קבוצות

תפריט קבוצות מייצג אתרים גיאוגרפיים. למרות שבאפשרותך לנהל את האתרים ממרכז הבקרה, לא ניתן לסנכרן אתרים אלה במסוף הניהול. כברירת מחדל, ל-Admin Console יש קבוצה אחת מוגדרת מראש בשם ברירת מחדל. הקבוצה 'ברירת מחדל' מכילה את כל הסוכנים בעלי רשיונות סוכן פרימיום.

הטבלה הבאה מתארת את תוכן תפריט קבוצות:

שם שדה	תיאור
שם הקבוצה	שם הקבוצה
מחלקה	כינוי למיפוי הקבוצה להיראכיה הארגונית הפיזית
לא. של צוותים	מספר הקבוצות בקבוצה.
לא. של מנהלי קבוצות	מספר מנהלי הקבוצה בתוך הקבוצה.

הערה
לא ניתן לשנות שם קבוצה.

2.1.1.1.1 צוותי

תפריט Teams מייצג קבוצה של אנשים העובדים בפונקציה מסוימת בקבוצה (אתר) ספציפית, לדוגמה, מכירות או תלונות. למרות שפורטל הניהול Webex Contact Center מנהל צוותים, פורטל הניהול אינו מסנכרן צוותים. כברירת מחדל, ל-Admin Console יש צוות אחד בתוך קבוצת ברירת המחדל שנקרא ברירת מחדל. כל הסוכנים בעלי רישיון סוכן פרימיום ממופים לצוות ברירת המחדל.

שם עמודה	תיאור
סמל הקבוצה	מציג את לוגו ברירת המחדל.
שם הקבוצה	מציג את שם הקבוצה המוגדרת כברירת מחדל.
ערוצים	הגדר SMS, Facebook Messenger, צ'אט חי, דוא"ל, Apple Messages , לעסקים (AMB) ו-WhatsApp.
לא. של מנהלי	מציג את מספר מנהלי המערכת המנהלים צוות זה.
לא. של סוכנים	מציג את מספר הסוכנים המהווים חלק מצוות זה.
אחרים	מציג את מספר המשתמשים השייכים לתפקידים אחרים, כגון אנליסט, שאינם שייכים

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שם עמודה	תיאור
	ישים ל Webex Contact Center היום.

בעת לחיצה על הקישור שם צוות, באפשרותך להציג את הכרטיסיות הבאות:

- משתמשים
- משתמשי אירועים

וכללים

הטבלה משתמשים מציגה תצוגה לקריאה בלבד של המשתמשים הממופים לצוות ברירת המחדל.

שם עמודה	תיאור
שם	שם המשתמש (<שם פרטי> <שם משפחה) כפי שהוגדר במרכז הבקרה
מזהה כניסה	מזהה כניסה של משתמש – מוגדר למזהה משתמש Cisco CI. הערה אין לכך השפעה על האופן שבו משתמשים נכנסים לWebex Contact Center.
דוא"ל	מזהה דואר אלקטרוני של המשתמש כפי שהוגדר במרכז הבקרה
תפקיד	תפקיד המשתמש שיכול להיות מנהל לקוח או סוכן.
מצב	מצב המשתמש ב- ,Agent Desktop כגון פעיל או לא פעיל
תאריך	תאריך שבו המשתמש היה פעיל לאחרונה
זמן	הזמן שבו המשתמש היה פעיל לאחרונה

אירועים וכללים

אירועים וכללים מאפשרים לך POST נתוני שיחה כדי להפעיל זרימות עבודה או ממשקי API של HTTP במערכות חיצוניות.

אירועים מאפשרים לסוכנים שלך להפעיל זרימות עבודה לפי דרישה במהלך שיחה פעילה. המערכת מפעילה את הכללים על גב אירועי מחזור חיים שונים של שיחה.

הוספת נוהל אירוע חדש

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר קבוצות > אירועים וכללים. שלב 3

לחץ על הוסף אירוע חדש בפינה השמאלית העליונה של המסך. הדף

קביעת תצורה של אירועים מופיע.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 4

הזן את שם האירוע. שלב 5

הזן את כתובת ה-URL בשדות הנתונים. המערכת קוראת לכתובת URL זו כאשר האירוע מופעל. שלב 6

בחר אחת מהשיטות הבאות:

- קיבל
- PUT
- POST
- טלאי
- מחק

את שלב 7

הגדר את סוג תבנית התגובה בשדה תבנית תגובה צפויה ל- JSON. שלב 8

סמן את תיבת הסימון המתן לתגובה, אשר משביתה הפעלה מחדש של אותו אירוע עד לקבלת תגובה ממערכת היעד.

שלב 9

סמן את תיבת הסימון הצג תגובה במסוף הצ'אט כדי לאפשר לסוכן לראות את תגובת מערכת היעד במסוף הצ'אט.

שלב 10

באפשרותך לבחור להעביר את המטען באמצעות Key Value Pair או Custom Payload.

אם תבחר בלחצן האפשרויות ,Key Value Pair ההגדרות של זוג ערכי המפתח יופיעו על המסך.

סמן את תיבת הסימון Form Encode Request Body כדי להעביר פרמטרים מקודדים של טופס בגוף הבקשה. אחרת, תוכל להגדיר את הפרמטרים ולהעביר אותם בבקשות API.

כדי להוסיף פרמטרים, בצע את הפעולות הבאות:

a. לחץ על Add Param.

   החלון המוקפץ Add Parameter מופיע.

b. בחר כותרת/פרם שאילתה/גוף בקשה מהרשימה הנפתחת Pass Through.

c. הזן את שם הפרמטר.

d. סמן את תיבת הסימון פרמטר חובה אם המערכת חייבת להשתמש בפרמטר זה בעת הפעלת אירוע.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

e. בחר את הערך מהרשימה הנפתחת.

f. בעת בחירת Param מותאם אישית כערך מהרשימה, בחר אחד מלחצני האפשרויות הבאים:

- אפשר לסוכן להזין ערך באופן ידני: אפשרות זו מאפשרת לסוכן להזין את הערכים באופן ידני לפני קריאה לכתובת URL חיצונית אל POST הנתונים.
- אפשר לסוכן לבחור מתוך קבוצה של ערכים מוגדרים מראש: אפשרות זו מאפשרת לסוכן לבחור ערכים מוגדרים מראש לפני קריאה לכתובת URL חיצונית אל POST הנתונים. בעת בחירה בלחצן אפשרויות זה, מופיעה תיבת טקסט על המסך. הזן את הערכים המוגדרים מראש בתיבת הטקסט.

g. לחץ על לחצן האפשרויות המתאים ולחץ על הוסף כדי לשמור את הפרמטרים.

h. השתמש בסמלים עריכה ומחיקה, בהתאמה, כדי לערוך ולמחוק את הפרמטרים.

הוספת נוהל כלל חדש

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר קבוצות > אירועים וכללים. שלב 3

לחץ על הוסף כלל חדש בפינה השמאלית העליונה של המסך. הדף

קביעת תצורה של כלל מופיע.

שלב 4

הזן את שם הכלל. שלב 5

בחר את התנאי מהרשימה הנפתחת אש כאשר. הכללים מופעלים באופן אוטומטי בהתבסס על תנאי מסוים שהוגדר מראש. הרשימה כוללת את התנאים הבאים המותרים בכלל:

- ההודעה מגיעה: הכלל מופעל עבור הודעה נכנסת.
- ההודעה הנכנסת מכילה: הכלל מופעל כאשר הודעה נכנסת מכילה מילה שהוגדרה. בבחירה של תנאי זה, מוצגת תיבת טקסט. הזן את המילה (עד 30 תווים) בשדה הטקסט הנתון.
- הודעה יוצאת מכילה: הכלל מופעל כאשר הודעה יוצאת מכילה מילה שהוגדרה. בבחירה של תנאי זה, מוצגת תיבת טקסט. הזן את המילה (עד 30 תווים) בשדה הטקסט הנתון.
- הצ'אט סגור: הכלל מופעל כאשר הצ'אט נסגר. בחר אפשרות, כדי להפעיל את הכלל

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

באופן ידני, על ידי ,API או על ידי מערכת. יהיה עליך לבחור לפי API כדי שכלל זה יעבוד על הדייר שלך.

- צ'אט נוצר: הכלל מופעל באופן אוטומטי כאשר צ'אט נוצר. ניתן להגיש בקשת POST (כתובת URL של צד שלישי), בכל פעם שנוצר צ'אט. עליך לבחור לפי API כדי שכלל זה יעבוד על הדייר שלך.
- הצ'אט נפתח מחדש: הכלל מופעל כאשר צ'אט נפתח מחדש. בחר אפשרות, כדי להפעיל את הכלל באופן ידני או על ידי API או על ידי מערכת. יהיה עליך לבחור לפי API כדי שכלל זה יעבוד על הדייר שלך.
- הודעה שנשלחה: הכלל מופעל כאשר הודעה נשלחת. שלב 6

בחר אחת מהשיטות הבאות:

- קיבל
- PUT
- POST
- טלאי
- מחק

את שלב 7

הזן את כתובת ה-URL כדי להגיש בקשה בשדה הנתון כאשר האירוע מופעל. שלב 8

בחר את סוג תבנית התגובה בשדה תבנית תגובה צפויה כ- JSON. באפשרותך לבחור להעביר את המטען באמצעות Key Value Pair או Custom Payload.

אם תבחר בלחצן האפשרויות ,Key Value Pair ההגדרות של זוג ערכי המפתח יופיעו על המסך. שלב 9

סמן את תיבת הסימון Form Encode Request Body כדי להעביר את הפרמטרים המקודדים של הטופס בגוף הבקשה. אחרת, תוכל להגדיר את הפרמטרים ולהעביר אותם בבקשות API.

שלב 10

כדי להוסיף פרמטרים, בצע את הפעולות הבאות:

a. לחץ על Add Param.

   החלון המוקפץ Add Parameter מופיע.

b. בחר כותרת/פרם שאילתה/גוף בקשה מהרשימה הנפתחת Pass Through.

c. הזן את שם הפרמטר.

d. בחר את הערך מהרשימה הנפתחת.

e. לחץ על

הוסף. שלב 11

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

בחר בלחצן האפשרויות מטען מותאם אישית כדי להעביר את המטען בתבנית JSON.

הפרמטרים צריכים להיות בקידומת @@ ולהיסגר בסוגריים מסולסלים {} בשדה הנתונים. שלב 12

לחץ על שמור כלל כדי לשמור את הכלל שהוגדר.

שלב 13

ניתן להגדיר כללים באמצעות קוד JavaScript. לשם כך TURN , במתג מופעל/כבוי של כלל JavaScript בפינה השמאלית העליונה של הדף קביעת תצורה של כלל.

שלב 14

לחץ על שמור כלל.

עריכת נוהל אירועים וכללים

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר Client Admin Console > קבוצות > אירועים וכללים. שלב 3

לחץ על סמל עריכה בעמודה פעולות של אירוע או כלל. הדף הגדרת אירוע/קביעת תצורה של כלל מופיע.

שלב 4

בצע את השינויים הנדרשים. שלב 5

לחץ על שמור אירוע/שמור כלל.

נוהל מחיקת אירועים וכללים

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר Client Admin Console > קבוצות>אירועים וכללים. שלב 3

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

לחץ על סמל מחק בעמודה פעולות של אירוע או כלל. הודעת אישור מופיעה

על המסך.

צעד

לחץ על אישור כדי למחוק את האירוע או הכלל שנבחרו.

2.1.2 הגדרות

השתמש בהגדרות כדי לנהל תצורות ברחבי הדייר עבור זרם הערוץ הדיגיטלי. ניתן להגדיר את הפרמטרים הבאים:

שם שדה	תיאור
הפעלת קבצים מצורפים במסוף שירות הלקוחות	השתמש במתג זה כדי להפוך קבצים מצורפים לזמינים או ללא זמינים ב- Agent Desktop. יתר על כן, באפשרותך להגדיר את המספר המותר של קבצים מצורפים, קובץ מצורף גדלים ופורמטים של קבצים.
הפעלת היסטוריית צ'אט בתשובות סוכנים	TURN על הלחצן הדו-מצבי אפשר היסטוריית צ'אט בתשובות סוכנים בערוץ דואר אלקטרוני כדי לאפשר לסוכנים לשלוח היסטוריית צ'אט בתשובותיהם (לא ישים ל- Webex מרכז קשר)
תרדמת חשבון	משתמשים מסומנים כרדומים אם הם לא משתתפים באנשי קשר של ערוץ דיגיטלי במשך 30 יום רצופים.

2.1.3 משתמשים

Webex משתמשי Engage מנוהלים במרכז הבקרה. משתמשים שנוספו או הוסרו במרכז הבקרה מסונכרנים באופן אוטומטי ומוצגים ברשימה 'משתמשים'. לקבלת מידע נוסף אודות אופן יצירת משתמשים במרכז הבקרה, ראה ניהול משתמשי מרכז הקשר.

לאחר כניסה מוצלחת ל- Webex Engage, תוכל לנווט אל משתמשים בחלונית הימנית כדי להציג את רשימת המשתמשים. המקטע משתמשים מציג תצוגה לקריאה בלבד של משתמשים הממופים לרישיון סוכן פרימיום או רגיל.

הערה

- רשימת המשתמשים המסונכרנת אינה כוללת את המשתמש או מנהל המערכת הנוכחיים המחוברים.
- אם משתמשים שהוקצה להם רישיון סוכן חסרים ברשימת המשתמשים, Webex Engage סנכרן מחדש משתמשים באופן ידני במרכז הבקרה או פנה לתמיכה של Cisco לקבלת עזרה.
- אם משתמשים נמחקים במרכז הבקרה, הם הופכים ללא פעילים ב- Webex Engage. הוספה מחדש שלהם עם

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

אותו דוא"ל אינו מפעיל אותם מחדש. זוהי בעיה ידועה. אנא צור קשר עם התמיכה Cisco כדי להפעיל מחדש משתמשים אלה.

- משתמשים לא פעילים אינם יכולים להיכנס לממשק המשתמש Webex Engage Admin או לטפל באנשי קשר דיגיטליים ב- Agent Desktop.

2.1.4 נכסים

סעיף זה עוסק בנושאים הבאים:

- נכסי ערוץ
- הגדרת תצורה של ווידג'טים של Livechat

2.1.4.1 נכסי ערוץ

נכסי הערוץ הם נקודות כניסה עסקיות עבור הלקוחות שלך ליצירת קשר עם מרכז הקשר העסקי. נכסי ערוץ הרשומים ב- Webex Contact Center מהיישום Webex Connect מופיעים כאן. אם אינך רואה את הנכס שלך, כגון מספר SMS, דף Facebook Messenger, אפליקציית WhatsApp, Apple Messages for Business (AMB), Livechat או חשבון דוא"ל עסקי בדף נכסים, בדוק את סטטוס הרישום של הנכס ביישום Webex Connect וודא שהוא מציין רשום ב <חותמת זמן>.

הערה

- כאשר מנהל מערכת מוחק נכסים ב- Webex Connect, נכסים אלה לא יופיעו עוד במסך מרכז הבקרה או Webex Engage Assets.
- אל תערוך פרטי נכסים ישירות בדף נכסי ערוץ, פרט לתצורת הווידג'ט Livechat.

בעת לחיצה על סמל נכסי ערוץ בתפריט השמאלי, תראה רשימה של נכסי ערוץ נוכחיים הרשומים ב- Webex Contact Center. כל Tab מציג את הערוץ ומכיל את משאבי הערוץ.

עמודה	תיאור
ערוץ	שם המשתמש (<שם פרטי> <שם משפחה>) כפי שהוגדר במרכז הבקרה
פרטי הנכס	כתובת העסק של הנכס, כגון מספר SMS, מספר WhatsApp, אפליקציית Livechat ID, מזהה דוא"ל עסקי, מזהה Apple Messages for Business וקישור לדף פייסבוק

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

עמודה	תיאור
שם נכס	שם הנכס כפי שהוגדר ביישום Webex Connect
מזהה	מזהה פנימי שנוצר עבור הנכס על ידי Webex Contact Center
נוסף על	חותמת זמן כאשר הנכס נרשם ב- Webex Contact Center
עדיפות	עדיפות ברירת מחדל החלה על נכס הערוץ (כרגע לא ישים על Webex מרכז קשר)
פעולה	עריכה

2.1.4.2 הגדרת תצורה של ווידג'טים של צ'אט חי

ערוץ הצ'אט מאפשר לעסקים ליצור מעורבות ולתמוך במבקרים ובלקוחות שלהם באתר. לקוחות יכולים ליזום שיחה עם מרכז הקשר באמצעות הווידג'ט Livechat.

לפני שאתה מתחיל

יש ליצור את נכסי ערוץ Livechat ביישום Webex Connect. נוהל

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים > נכסי ערוץ. שלב 3

לחץ על Livechat Tab.
שלב 4

לחץ על סמל עריכה בעמודה פעולה של נכס Livechat. שלב 5

הגדר את ההגדרות הכלליות Tab:

a. בחר צוות ברירת מחדל מהרשימה הנפתחת צוות ברירת מחדל.
b. ודא שהלחצן הדו-מצבי הצג היסטוריית שיחות צ'אט למשתמש הקצה בכניסה מחדש מושבת. פעולה זו מחליפה פקדים כדי להציג או להסתיר את היסטוריית שיחות הצ'אט ללקוחות בעת ביקור חוזר באתר.
c. TURN מופעל או כבוי הלחצן הדו-מצבי אפשר ללקוח לבקש תעתיק צ'אט מווידג'ט Livechat אל

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

הפעל או השבת לקוחות לבקש תעתיק צ'אט מהווידג'ט Livechat.

- באפשרותך להגדיר את שם הסוכן או כינוי כללי בתמלול הצ'אט כמזהה הסוכן כדי להגן על פרטיות הסוכנים.

d. TURN על המתג נקה שרשורים בווידג'ט של משתמש הקצה כדי לנקות שיחות כאשר הלקוח לוחץ על סיים צ'אט, או מנווט לאתר אחר, או סוגר את הדפדפן.

e. ודא שהמתג סגור צ'אטים בשרת בעת נטישת צ'אט אינו זמין. מתג זה מורה ליישום לסגור צ'אטים באופן אוטומטי בשרת כאשר לקוחות נוטשים את הצ'אטים. תכונה זו אינה חלה עדיין על דיירים Webex Contact Center.

f. הפעל את המתג הדו-מצבי צלילי התראה כדי להשמיע צליל פעמונים כאשר משתמש הקצה מקבל הודעה חדשה.

g. הפעל את הלחצן הדו-מצבי העלם שעות עבודה ובדיקות נוכחות סוכן כדי להפוך את הווידג'ט Livechat לזמין 24X7, ללא קשר לכך שהצוות אינו מבין שעות העבודה המתוכננות או שאין סוכנים זמינים.

h. לחץ על שמור שינויים.

שלב 6

הגדר את אתרי האינטרנט Tab:

a. לחץ על הוסף אתר אינטרנט.

הדף הגדרות אתר אינטרנט מופיע.

b. בכללי Tab, הגדר את השדות הבאים.

שם שדה	תיאור
שפת יישומון צ'אט	בחר שפה מהרשימה הנפתחת שפת ווידג'ט צ'אט. שפת ברירת המחדל היא אנגלית. כל ההודעות, טקסט לחצן פעולה, שגיאה התראות ותמלילי צ'אט מוצגים בשפה שהוגדרה בווידג'ט.
שם תצוגה	הזן את השם שמופיע בכותרת הווידג'ט.
טקסט כותרת משנה	הזן את טקסט התמיכה שמופיע מתחת לכותרת.
טקסט לחצן	הזן את שם לחצן הקריאה לפעולה (CTA). מספר התווים המרבי המותר בשדה הטקסט של הלחצן הוא 30.
הודעת ברכה	הזן את הודעת הברכה המותאמת אישית שהלקוחות יראו בסוף יישומון לקוחות. מגבלת התווים המרבית עבור שדה זה היא 500.
תאימות PCI	הזן את ההודעה שלקוח מציג כאשר ההודעה אינה PCI-

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שם שדה	תיאור
הודעת באנר	תואם.
דומיין	הזן את שם התחום או תת-הדומיין שבו רכיב widget חייב להופיע.

c. במקטע הגדרת זמן המתנה, הגדר זמן המתנה משוער שהלקוחות רואים כשהם יוצרים קשר בווידג'ט.

TURN במתג הצג זמן המתנה משוער ולחץ על אחד מלחצני האפשרויות הבאים:

- משיב בדרך כלל תוך מספר דקות.
- משיב בדרך כלל תוך מספר שעות.
- משיב בדרך כלל ביום.

d. במקטע הגדרת הודעת צ'אטTURN , במתג אפשר רישום של הודעות צ'אט כדי להגדיר הודעות מותאמות אישית בווידג'ט.

חבר את ההודעה באמצעות $(agent) ו- $(team) כמשתנים בשדה הטקסט. הודעה זו מופיעה כאשר סוכן שולח את ההודעה היוצאת הראשונה ממסוף הצ'אט. שדה זה מקבל את כל תווי Unicode. מגבלת התווים המרבית לשדה הכרזת הצ'אט היא 100 תווים.

e. במקטע תמלול דוא"ל, הזן את הפרטים הבאים.

שם שדה	תיאור
נושא	אתה יכול להגדיר את נושא התמליל של Livechat באמצעות פרמטרים של $ (transdate) ו- $ (brandname). הנושא יעובד בשפה המוגדרת המוזכרת בנושא תחת המקטע תמלול דוא"ל. מגבלת התווים המרבית עבור שדה זה היא 100.
כותרת תחתונה	באפשרותך להגדיר את הכותרת התחתונה בשפה שברצונך לעבד בתמלול הדוא"ל על-ידי הזנת טקסט הכותרת התחתונה הנדרש בשדה כותרת תחתונה תחת תעתיק דואר אלקטרוני. מגבלת התווים המרבית עבור שדה זה היא 1000.

הערה: בתמלול הדוא"ל, המערכת מציגה רק את שמו הפרטי של הסוכן.

f. לחץ על שמור שינויים.

פעולה זו מפעילה את הכרטיסיות מראה ותצוגת וידג'ט.

g. במראה ,Tab הגדר את השדות הבאים.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שם שדה	תיאור
יישומון צבע	הזינו את קוד הצבע של הווידג'ט. אתה יכול לבחור צבע או לספק קוד הקסדצימלי.
יישומון סוג לחצן	בחר עיצוב לחצן ווידג'ט צ'אט שמופיע באתר שלך.
לוגו	העלה קובץ גרפי עם הלוגו שלך.
מחבר ההודעות	קבע את ההגדרות הבאות במחבר ההודעות של Livechat: הצג את המלחין כאשר נשלחות תשובות מהירות: באפשרותך TURN בבורר זה כדי לאפשר לסוכנים לחבר הודעה חדשה במלחין אם התשובות המהירות המוצעות אינן תואמות את כוונת הלקוח. הצג את המלחין כאשר קרוסלות נשלחות: באפשרותך TURN במתג זה כדי לאפשר למשתמשים לחבר הודעה חדשה במלחין כאשר נשלחת קרוסלה. אפשר אימוג'ים: אתה יכול TURN במתג זה כדי לאפשר ללקוחות להשתמש באימוג'ים במהלך השיחות בווידג'ט. רשימת אמוג'י המוגדרת כברירת מחדל מסופקת בווידג'ט. הלקוחות יכולים להשתמש בכל אחד מהאימוג'ים הזמינים ברשימת ברירת המחדל כדי לתקשר עם הסוכנים. אפשר קבצים מצורפים: אתה יכול TURN במתג זה כדי לאפשר ללקוחות לשלוח קבצים מצורפים במהלך השיחות בווידג'ט. הערה אם תבחר באפשרות תאימות PCI כדי לשחרר קבצים מצורפים, המערכת תעקוף את תצורת אפשר קבצים מצורפים. רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.

h. לחץ על שמור שינויים.

i. ב-,Widget Visibility Tab הגדירו את הנראות של הווידג'ט באתר.

- לחץ על לחצן הבחירה Show without any restrictions כדי להציג את הווידג'ט כל הזמן, ללא קשר להגבלות שהוגדרו לתצוגת הווידג'ט.
- לחץ על לחצן האפשרויות הצג עם כרזה של OOO כדי להציג את הווידג'ט עם הודעת באנר מחוץ למשרד (OOO). באפשרותך להגדיר את הודעת OOO בתיבת הטקסט של מחבר ההודעות.
  האורך המרבי של כרזה הוא 75 תווים. באנרים אינם
  מקבלים פרמטרים < ו->.
- לחץ על לחצן האפשרויות הסתר לחלוטין כדי להסתיר את הווידג'ט לחלוטין.
- TURN באתר כפה TURN כבוי כדי לאלץ TURN את הווידג'ט Livechat. הגדר את

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

ההגדרות הבאות:

- בשדה הטקסט ,Unavailable Banner Message הזן הודעה על חוסר הזמינות של רכיב widget.
  המערכת מציגה הודעה זו ללקוחות שמנסים לגשת לווידג'ט.
- TURN בווידג'ט הסתר עבור לקוחות חדשים או כאשר לקוחות קיימים מרעננים את הדפדפן כדי להסתיר את הווידג'ט עבור הלקוחות החדשים מבלי להציג את הודעת הבאנר.
  לקוחות קיימים יכולים להציג את הודעת הבאנר כאשר הם מרעננים את הדפדפן שלהם.

j. לחץ על שמור שינויים.

כאשר תשמור שינוי זה, הלקוחות הקיימים יוכלו להמשיך לשוחח בצ'אט. אם הלקוח יוצא מהשיחה ולוחץ על רשימת השרשורים, או מנסה להציג או לרענן את דף האינטרנט, המערכת מסתירה את הווידג'ט.

כל פעולה במתג כפה TURN כבוי מוצגת ללקוח מבלי לרענן את הדפדפן.

כל שינוי שתבצע בהגדרות הווידג'ט ישתקף רק לאחר שהלקוחות ירעננו את דף האינטרנט.

k. ב- ,Banned Customers Tab תוכל לאסור על לקוחות ליצור קשר עם סוכנים בווידג'ט Livechat. באפשרותך להגדיר את כתובות IP שלהם ברשימת הלקוחות המוחרמים.

כדי להוסיף כתובות IP של לקוחות אסורים:

a. לחץ על הוסף IP במסך הלקוח המוחרם.
b. הזן IP טווח התחלהIP , סוף זעם וסיבת חסימת לקוח בתיבות הטקסט המתאימות.
c. לחץ על שלח.

הודעת הצלחה מופיעה על המסך, והמערכת מפרטת את הפרטים IP על המוחרם מסך הלקוח.

l. כדי לערוך כתובת IP של לקוח מוחרם

a. לחץ על סמל עריכה בעמודה פעולות של לקוח ספציפי.
b. ערוך את השדות הנדרשים.
c. לחץ על שמור שינויים.

כדי למחוק כתובת IP של לקוח שהוחרם, לחץ על סמל מחק בעמודה פעולות של לקוח ספציפי.

m. הגדר את ההתקנה Tab:

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

הסכמה לקובצי Cookie של LiveChat

a. TURN במתג קבל הסכמה מהלקוח כדי לקבל הסכמה ידנית מלקוחות בווידג'ט Livechat.

b. לחץ על העתק כדי להעתיק את סקריפט הווידג'ט.

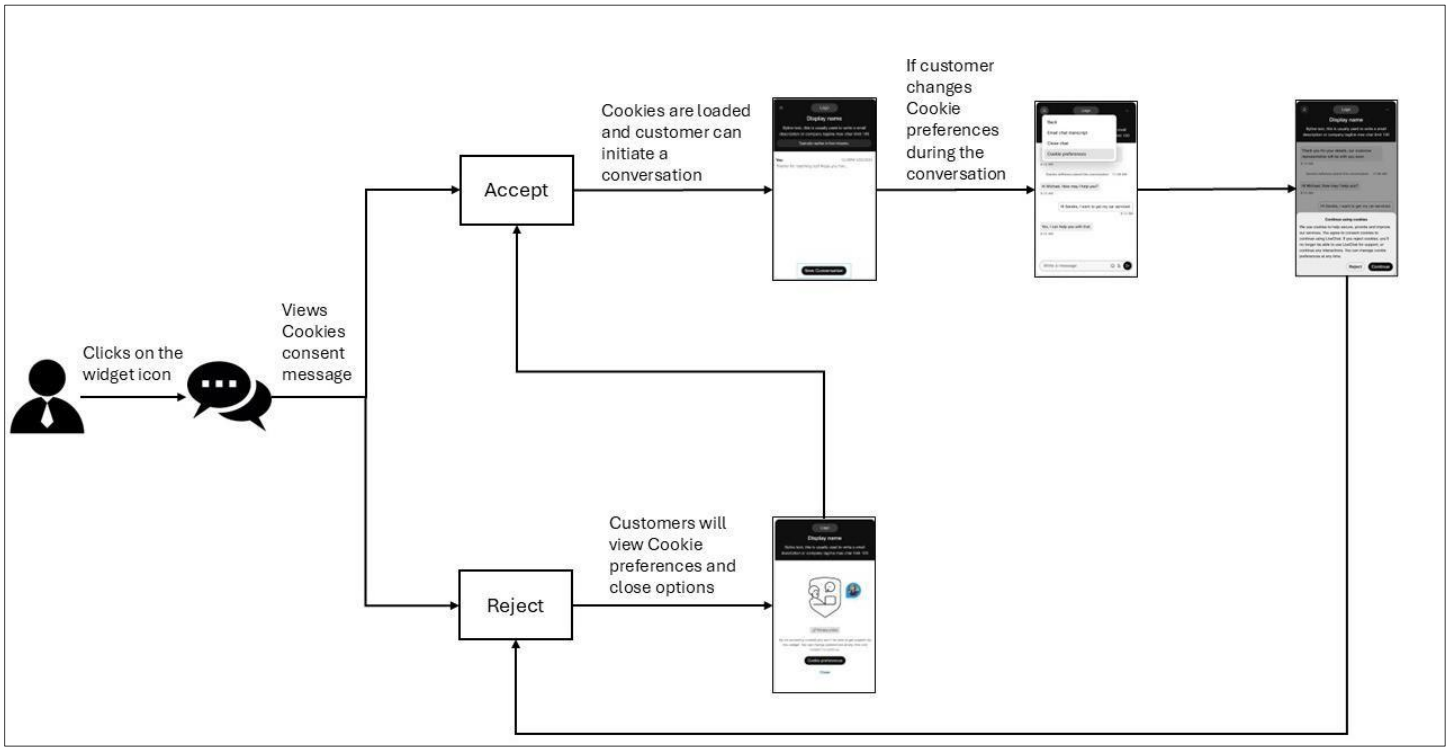
c. הדבק את הסקריפט מעל התג <body/> ב- HTML DOM. הערה:

- אנו ממליצים בחום לא לשנות את סקריפט ההתקנה של הווידג'ט Livechat שלנו בתוך קוד הלקוח, למעט הודעת ההסכמה ותוויות הלחצנים. חיוני להטביע את הסקריפט בדיוק כפי שסופק, ולמקם אותו מתחת לתג הגוף כדי להבטיח פונקציונליות אופטימלית ולמנוע התנגשויות פוטנציאליות עם אתר האב.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

חוויית לקוח בווידג'ט Livechat

אם הגדרת קבל הסכמה מהלקוח זמינה עבור נכס, הלקוחות ינווטו במסע הבא:



הערה: לקוחות קצה יראו באנר חיבור רשת חלש בווידג'ט Livechat כאשר החיבור מתנתק.

2.1.5 תבניות

באפשרותך להגדיר מראש תגובות שבהן סוכנים יכולים להשתמש כאשר הם מגיבים לשאילתות של לקוחות. באפשרותך להגדיר את התגובות בתבניות, ולקבץ אותן בקבוצת תבניות כדי לארגן את התוכן ולהקל על מציאת התבניות.

2.1.5.1 הוספת קבוצת תבניות

נוהל

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 3

לחץ על סמל + לצד כותרת הטבלה קבוצות תבניות. שלב 4

בשדה שם קבוצה, הזן את שם קבוצת התבניות. ניתן להזין 35 תווים לכל היותר. שלב 5

לחץ על לְהוֹסִיף.

2.1.5.2 מחיקת קבוצת תבניות

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות. שלב 3

לחץ על סמל המחיקה לצד שם קבוצת התבניות. שלב 4

לחץ על אישור כדי למחוק את קבוצת התבניות ואת כל התבניות המאוחסנות בקבוצה.

2.1.5.3 העלאת תבניות

השתמש בתכונה העלאת תבניות כדי לבצע העלאה בצובר של תבניות. העלאה בכמות גדולה מפחיתה את הזמן הנדרש ליצירת תבניות עבור ווידג'טים בודדים.

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות. שלב 3

לחץ על העלה תבנית. שלב 4

לחץ על הקישור הורד קובץ לדוגמה כאן כדי להוריד את הקובץ לדוגמה .CSV. שלב 5

שנה את שם הקובץ לדוגמה לשם ייחודי.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 6

פתח את הקובץ לדוגמה והזן את הפרטים הבאים בתאים המתאימים: הערה

כל השדות בקובץ לדוגמה הם שדות חובה.

אל תערוך או תשנה את שמות כותרות העמודות. ודא ששמות הצוותים מופרדים באמצעות פסיקים בעמודה TeamNames.

- ערוץ: הזינו את שם הערוץ, כגון 'הכל',SMS, 'Facebook' , 'דוא"ל', 'צ'אט חי'(Apple Messages for Business (AMB , או WhatsApp.
- קבוצת תבניות: הזן את שם קבוצת התבניות.
- TemplateName: הזן את שם התבנית.
- טקסט: חבר את טקסט התבנית בהתאם למגבלת התווים שהוגדרה עבור כל תבנית ערוץ.

סוג תבנית	מספר תווים מרבי
כולם	320
SMS	320
פייסבוק מסנג'ר	2000
צ'אט חי	1000
דוא"ל	ללא הגבלה
וואטסאפ	4096
הודעות Apple לעסקים	10000

הערה

- גודל הקובץ לא יעלה על 5 MB, עם מספר מרבי של 1000 תבניות בכל גיליון.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.
- העמודה טקסט תומכת בכל תווי Unicode.
- השתמש בסמל (|) Pipe כמפריד כדי להזין טקסט מרובה שורות בעמודה טקסט.
- בקובץ תבניות העלאה, גם אם רשומה בודדת מסתיימת במפריד ,(|) כל הרשומות בקובץ זה חייבות להסתיים באותו מפריד.
- נעול: הזן כן כדי לנעול את התבנית או לא כדי להשאיר אותה לא נעולה.
- TeamNames: הזן את שמות הקבוצות כערכים מופרדים באמצעות פסיקים. יותר משם צוות אחד פירושו שהתבניות משותפות בין הצוותים שהוגדרו.

שלב 7

מחק את הערות העזרה בקובץ .CSV לפני העלאתו.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות
webex by cisco
Cisco סודי

שלב 8

שמור את
הקובץ.

שלב 9

לחץ על העלה קובץ. העלה את הקובץ רק בתבנית .CSV. שלב

10

לחץ על עקוב אחר מצב העלאה כדי להציג את מצב הקבצים שהעלית.

a. בשדה 'הצג פעילות בין', בחרו טווח תאריכים ולחצו על 'החל'.
b. לחץ על חיפוש כדי להציג את כל הקבצים שהעלית במהלך התקופה שנבחרה.
c. לחלופין, הזן שם קובץ בשדה החיפוש כדי לסנן את תוצאות הטבלה.
d. העמודה מצב מציגה את מצב הקובץ שהועלה כ'הושלם', 'הושלם עם שגיאות' או 'נכשל'.

שלב 11

אם המצב הושלם עם שגיאות או נכשל:

a. לחץ על הורד דוח בעמודה פעולה.
b. תקן את השגיאות בקובץ בהתבסס על ממצאי הדוח.
c. חזור לשלב 9 כדי להעלות את הקובץ שוב.

2.1.5.4 הוספת תבנית

ניתן לבחור ליצור תבנית משותפת לכל הערוצים או ליצור תבניות ספציפיות לערוץ. ניתן ליצור תבניות עבור הערוצים הבאים:

- SMS
- פייסבוק מסנג'ר
- דוא"ל
- צ'אט חי
- וואטסאפ
- הודעות Apple לעסקים (AMB)

2.1.5.4.1 יצירת תבנית נפוצה

ניתן ליצור תבנית משותפת לכל הערוצים. נוהל

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 2

בחר Assets > Templates. שלב 3

לחץ על הוסף תבנית. שלב 4

לחץ על הכל כדי ליצור תבנית אוניברסלית עבור כל הערוצים.

שלב 5 בשדה שם תבנית, הזן את שם התבנית. שלב 6 (אופציונלי) בשדה מזהה

שולח, הזן את מזהה השולח.

הערה

מזהה השולח המוגדר כברירת מחדל (קוד קצר המוקצה לצוות אם SMS זמין כערוץ) נטען באופן אוטומטי בעת יצירת תבנית.

תכונה זו מאפשרת לך ליצור תבניות ולעקוב אחריהן. שלב 7 בשדה הטקסט תבנית, הזן את הטקסט.

הערה

- שדה הטקסט 'תבנית' תומך ב- 320 תווים לכל היותר.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.
- שדות מותאמים אישית: הזן שדות מותאמים אישית או ניתנים לעריכה בגוף התבנית באמצעות סוגריים זוויתיים (<>\).

  שדות מותאמים אישית הם שדות הניתנים לעריכה גם בתבניות נעולות.
- פרמטרי מערכת: לחץ על הסמל @@ או הקלד @@ בשדה טקסט תבנית כדי להציג את רשימת פרמטרי

  המערכת. ניתן לבחור כל אחד מהפרמטרים הללו ולחבר את טקסט התבנית. בעת שימוש בפרמטרים אלה בטקסט

  התבנית, הערכים המתאימים מוחלפים באופן דינמי כאשר סוכן בוחר תבניות אלה בשיחה.

  הערה

  בהיעדר ערכים רלוונטיים עבור הפרמטרים שהוגדרו, היישום מעבד את הפרמטרים בסוגריים סוגריים זוויתיים ומדגיש

  אותם בצהוב.

שלב 8

בחר בתיבת הסימון נעל תבנית כדי לנעול תבניות טקסט. סוכנים יכולים לערוך רק שדות מותאמים אישית או דינמיים בשעת נעילת

תבנית.

שלב 9

בשדה צוות לא נכלל, בחר צוותים שאינך מעוניין לשתף איתם את התבנית.

שלב 10

לחץ על Save Changes כדי לשמור את התבנית.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

2.1.5.4.2 יצירת תבנית SMS

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות. שלב 3

לחץ על הוסף תבנית. שלב 4

לחץ על SMS כדי ליצור תבנית SMS.

שלב 5 בשדה שם תבנית, הזן את שם התבנית. שלב 6 (אופציונלי) בשדה מזהה

שולח, הזן את מזהה השולח.

הערה

מזהה השולח המוגדר כברירת מחדל (קוד קצר המוקצה לצוות אם SMS זמין כערוץ) נטען באופן אוטומטי בעת יצירת תבנית.

תכונה זו מאפשרת לך ליצור תבניות ולעקוב אחריהן. שלב 7 בשדה הטקסט תבנית, הזן את הטקסט.

הערה

- שדה הטקסט 'תבנית' תומך בעד 800 תווים.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.
- שדות מותאמים אישית: הזן שדות מותאמים אישית או ניתנים לעריכה בגוף התבנית באמצעות סוגריים זוויתיים (<>\).

  שדות מותאמים אישית הם שדות הניתנים לעריכה גם בתבניות נעולות.
- פרמטרי מערכת: לחץ על הסמל @@ או הקלד @@ בשדה טקסט תבנית כדי להציג את רשימת פרמטרי

  המערכת. ניתן לבחור כל אחד מהפרמטרים הללו ולחבר את טקסט התבנית. בעת שימוש בפרמטרים אלה בטקסט

  התבנית, הערכים המתאימים מוחלפים באופן דינמי כאשר סוכן בוחר תבניות אלה בשיחה.

  הערה

  בהיעדר ערכים רלוונטיים עבור הפרמטרים שהוגדרו, היישום מעבד את הפרמטרים בסוגריים סוגריים זוויתיים ומדגיש

  אותם בצהוב.

שלב 8

בחר בתיבת הסימון נעל תבנית כדי לנעול תבניות טקסט. סוכנים יכולים לערוך רק שדות מותאמים אישית או דינמיים בשעת נעילת

תבנית.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 9

בשדה צוות לא נכלל, בחר צוותים שאינך מעוניין לשתף איתם את התבנית.

שלב 10

לחץ על Save Changes כדי לשמור את התבנית.

2.1.5.4.3 יצירת תבנית דואר אלקטרוני

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות. שלב 3

לחץ על הוסף תבנית. שלב 4

לחץ על דואר אלקטרוני כדי ליצור תבנית דואר

אלקטרוני. שלב 5

בשדה שם תבנית, הזן את שם התבנית. שלב 6

בשדה טקסט תבנית, הזן את הטקסט.

- ניתן להוסיף אימוג'ים לטקסט המותאם אישית. באפשרותך להחיל את סגנונות העיצוב העשירים על הטקסט כמתואר בטבלה.

סמל	תיאור
מודגש	הדגשת הטקסט.
אוֹתִיוֹת מוּטוֹת	מנטה את הטקסט.
קו תחתון	מסמן בקו תחתון את הטקסט.
חוצה	מכה את הטקסט.
צבע גופן	משנה את צבע הגופן.
רשימה מסודרת	יוצר רשימה מסודרת.
רשימה לא מסודרת	יצירת רשימה לא מסודרת.
קישור	מוסיף היפר-קישור לטקסט שנבחר.
פיסקה (כותרות)	החלת סגנונות כותרת או פסקה מוגדרים מראש על הטקסט.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

סמל	תיאור
שולחן	הוספת טבלה.

הערה

- שדות מותאמים אישית: הזן שדות מותאמים אישית או ניתנים לעריכה בגוף התבנית באמצעות סוגריים זוויתיים (<>\). שדות מותאמים אישית הם שדות הניתנים לעריכה גם בתבניות נעולות.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.
- פרמטרי מערכת: לחץ על הסמל @@ או הקלד @@ בשדה טקסט תבנית כדי להציג את רשימת פרמטרי המערכת. ניתן לבחור כל אחד מהפרמטרים הללו ולחבר את טקסט התבנית. בעת שימוש בפרמטרים אלה בטקסט התבנית, הערכים המתאימים מוחלפים באופן דינמי כאשר סוכן בוחר תבניות אלה בשיחה.

  הערה

  בהיעדר ערכים רלוונטיים עבור הפרמטרים שהוגדרו, היישום מעבד את הפרמטרים בסוגריים סוגריים זוויתיים ומדגיש אותם בצהוב.

שלב 7

בחר בתיבת הסימון נעל תבנית כדי לנעול תבניות טקסט. סוכנים יכולים לערוך רק שדות מותאמים אישית או דינמיים בשעת נעילת תבנית.

שלב 8

בשדה צוות לא נכלל, בחר צוותים שאינך מעוניין לשתף איתם את התבנית.

שלב 9

לחץ על Save Changes כדי לשמור את התבנית.

2.1.5.4.4 יצירת תבנית צ'אט חי

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות. שלב 3

לחץ על הוסף תבנית.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 4

לחץ על Livechat כדי ליצור תבנית Livechat.

שלב 5 בשדה שם תבנית, הזן את שם התבנית. שלב 6 בשדה טקסט תבנית, הזן

את הטקסט.

הערה

- שדה הטקסט 'תבנית' תומך ב- 2000 תווים לכל היותר.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.
- שדות מותאמים אישית: הזן שדות מותאמים אישית או ניתנים לעריכה בגוף התבנית באמצעות סוגריים זוויתיים (<>\).

  שדות מותאמים אישית הם שדות הניתנים לעריכה גם בתבניות נעולות.
- פרמטרי מערכת: לחץ על הסמל @@ או הקלד @@ בשדה טקסט תבנית כדי להציג את רשימת פרמטרי

  המערכת. ניתן לבחור כל אחד מהפרמטרים הללו ולחבר את טקסט התבנית. בעת שימוש בפרמטרים אלה בטקסט

  התבנית, הערכים המתאימים מוחלפים באופן דינמי כאשר סוכן בוחר תבניות אלה בשיחה.

  הערה

  בהיעדר ערכים רלוונטיים עבור הפרמטרים שהוגדרו, היישום מעבד את הפרמטרים בסוגריים סוגריים זוויתיים ומדגיש

  אותם בצהוב.

שלב 7

בחר בתיבת הסימון נעל תבנית כדי לנעול תבניות טקסט. סוכנים יכולים לערוך רק שדות מותאמים אישית או דינמיים בשעת נעילת

תבנית.

שלב 8

בשדה צוות לא נכלל, בחר צוותים שאינך מעוניין לשתף איתם את התבנית.

שלב 9

לחץ על Save Changes כדי לשמור את התבנית.

2.1.5.4.5 יצירת תבנית פייסבוק מסנג'ר

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות. שלב 3

לחץ על הוסף תבנית.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 4

לחץ על פייסבוק כדי ליצור תבנית פייסבוק. שלב 5

בשדה שם תבנית, הזן את שם התבנית.

שלב 6: בחר טקסט כסוג תבנית כדי להגדיר תבנית טקסט. הערה

- שדה הטקסט 'תבנית' תומך ב- 2000 תווים לכל היותר.
- שדות מותאמים אישית: הזן שדות מותאמים אישית או ניתנים לעריכה בגוף התבנית באמצעות סוגריים זוויתיים (<>\).

  שדות מותאמים אישית הם שדות הניתנים לעריכה גם בתבניות נעולות.
- פרמטרי מערכת: לחץ על הסמל @@ או הקלד @@ בשדה טקסט תבנית כדי להציג את רשימת פרמטרי

  המערכת. ניתן לבחור כל אחד מהפרמטרים הללו ולחבר את טקסט התבנית. בעת שימוש בפרמטרים אלה בטקסט

  התבנית, הערכים המתאימים מוחלפים באופן דינמי כאשר סוכן בוחר תבניות אלה בשיחה.

  הערה
- בהיעדר ערכים רלוונטיים עבור הפרמטרים שהוגדרו, היישום מעבד את הפרמטרים בסוגריים סוגריים זוויתיים

  ומדגיש אותם בצהוב.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.

שלב 7

בחר Action Templates כסוג תבנית, כדי ליצור תבניות לחצנים. הערה

באפשרותך להשתמש באפשרות זו כאשר הלקוח מצפה לתגובה מהירה. המערכת שולחת את ההודעה עם תמונות וכפתורים כדי לאפשר ללקוח להגיב בלחיצת כפתור.

כדי להגדיר תבניות פעולה:

- בחר בתיבת הסימון לחצן.
- לחץ על העלה תמונה כדי לעיין ולצרף תמונה.
- בשדה שם, הזן את שם הלחצן.
- בחר סוג לחצן מהרשימה הנפתחת של סוג הלחצן.
- בשדה כתובת URL של שיחה, הזן את כתובת ה-URL לשיחה חוזרת.
- בשדה טקסט תבנית, הזן את הטקסט. הערה
- תבניות הפעולה תומכות ב- 320 תווים לכל היותר.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 8

בחרו 'תבניות מולטימדיה' כסוג תבנית, ליצירת תבניות מולטימדיה שונות. הערה

ניתן ליצור את תבניות המולטימדיה הבאות:

- תמונה
- שמע
- וידיאו
- קובץ

כדי להגדיר תבניות מולטימדיה:

- מהתפריט הנפתח סוג מדיה, בחר סוג מדיה.
- בכתובת ה-,URL Enter Media הזן את כתובת ה-URL.

שלב 9

בחר בתיבת הסימון נעל תבנית כדי לנעול תבניות טקסט. סוכנים יכולים לערוך רק שדות מותאמים אישית או דינמיים בשעת נעילת תבנית.

שלב 10

בשדה צוות לא נכלל, בחר צוותים שאינך מעוניין לשתף איתם את התבנית.

שלב 11

לחץ על Save Changes כדי לשמור את התבנית.

2.1.5.4.6 יצירת תבנית WhatsApp

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות. שלב 3

לחץ על הוסף תבנית. שלב 4

לחצו על WhatsApp כדי ליצור תבנית WhatsApp.

שלב 5 בשדה שם תבנית, הזן את שם התבנית. שלב 6 בשדה טקסט תבנית, הזן

את הטקסט.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

הערה

- שדה הטקסט 'תבנית' תומך ב- 4096 תווים לכל היותר.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.
- שדות מותאמים אישית: הזן שדות מותאמים אישית או ניתנים לעריכה בגוף התבנית באמצעות סוגריים זוויתיים (<>\).

  שדות מותאמים אישית הם שדות הניתנים לעריכה גם בתבניות נעולות.
- פרמטרי מערכת: לחץ על הסמל @@ או הקלד @@ בשדה טקסט תבנית כדי להציג את רשימת פרמטרי

  המערכת. ניתן לבחור כל אחד מהפרמטרים הללו ולחבר את טקסט התבנית. בעת שימוש בפרמטרים אלה בטקסט

  התבנית, הערכים המתאימים מוחלפים באופן דינמי כאשר סוכן בוחר תבניות אלה בשיחה.

  הערה

  בהיעדר ערכים רלוונטיים עבור הפרמטרים שהוגדרו, היישום מעבד את הפרמטרים בסוגריים סוגריים זוויתיים ומדגיש

  אותם בצהוב.

שלב 7

בחר בתיבת הסימון נעל תבנית כדי לנעול תבניות טקסט. סוכנים יכולים לערוך רק שדות מותאמים אישית או דינמיים בשעת נעילת תבנית.

שלב 8

בשדה צוות לא נכלל, בחר צוותים שאינך מעוניין לשתף איתם את התבנית.

שלב 9

לחץ על Save Changes כדי לשמור את התבנית.

2.1.5.4.7 יצירת תבנית Apple Messages for Business (AMB)

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

בחר נכסים>תבניות. שלב 3

לחץ על הוסף תבנית. שלב 4

לחצו על Apple Message for Business כדי ליצור את תבנית AMB. שלב 5

הזן שם תבנית.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 6

בחר סוג תבנית מהרשימה הנפתחת סוג תבנית. הערה

באפשרותך ליצור סוגי תבניות טקסט, טקסט עם קובץ מצורף, בורר זמן, בורר רשימות, קישור עשיר, תשובה מהירה ותבניות טופס עבור ערוץ AMB.

שלב 7

בחר טקסט כסוג תבנית כדי להגדיר תבנית טקסט. שלב 8

בשדה טקסט תבנית, הזן את הטקסט. הערה

- שדה הטקסט תבנית תומך ב- 10000 תווים לכל היותר.
- רווחי שורות נוספים שנוספו בתבנית/תשובה מהירה עשויים להיחתך.
- שדות מותאמים אישית: הזן שדות מותאמים אישית או ניתנים לעריכה בגוף התבנית באמצעות סוגריים זוויתיים (<>). שדות מותאמים אישית הם שדות הניתנים לעריכה גם בתבניות נעולות.
- פרמטרי מערכת: לחץ על הסמל @@ או הקלד @@ בשדה טקסט תבנית כדי להציג את רשימת פרמטרי המערכת. ניתן לבחור כל אחד מהפרמטרים הללו ולחבר את טקסט התבנית. בעת שימוש בפרמטרים אלה בטקסט התבנית, הערכים המתאימים מוחלפים באופן דינמי כאשר סוכן בוחר תבניות אלה בשיחה.

  הערה

  בהיעדר ערכים רלוונטיים עבור הפרמטרים שהוגדרו, היישום מעבד את הפרמטרים בסוגריים סוגריים זוויתיים ומדגיש אותם בצהוב.

שלב 9

בחר טקסט עם קבצים מצורפים כסוג תבנית כדי להגדיר טקסט עם תבניות קובץ מצורף ולתמוך בהן. שלב 10

במקטע העלה קובץ מצורף, לחץ על בחר קובץ או שחרר קבצים כאן כדי להעלות קובץ מצורף. הערה

השדה 'העלה קובץ מצורף' תומך במגבלה מרבית של ≤ 5 MB.

שלב 11

בחר בתיבת הסימון נעל תבנית כדי לנעול טקסט וטקסט עם סוגי תבניות קבצים מצורפים. סוכנים יכולים לערוך רק שדות מותאמים אישית או דינמיים בשעת נעילת תבנית.

שלב 12

בחר את סוג התבנית בורר הזמן כדי להגדיר משבצות זמן עבור הלקוחות.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

- קביעת תצורה של תצוגה מקדימה של הודעה שהתקבלה.
  - בחר גודל בועה של תצוגה מקדימה של הודעה מלחצני האפשרויות סגנון.
  - בשדה כותרת, הזן את הכותרת.
  - (אופציונלי) בשדה כתוביות, הזן את הכתובית.
  - לחץ על בחר קובץ או שחרר קבצים כאן כדי להעלות קובץ מצורף.
- (אופציונלי) הגדר את פרטי האירוע.
- הפעל את המתג הדו-מצבי מילוי מראש של פרטי אירוע כדי למלא מראש את פרטי האירוע.
  - בשדה כותרת אירוע, הזן את הכותרת.
  - (אופציונלי) בשדה פרטי מיקום, הזן את פרטי המיקום.
  - (אופציונלי) בשדות הצג במפה, הזן את הקואורדינטות.
  - בשדות חריצי זמן, בחר תאריך, שעה ומשך מהשדות המתאימים.
  - לחץ על סמל הוסף, כדי להוסיף משבצות זמן נוספות.
- קביעת תצורה של תצוגה מקדימה של הודעת תשובה.
  - בחר גודל בועה של תצוגה מקדימה של הודעה מלחצני האפשרויות סגנון.
  - בשדה כותרת, הזן את הכותרת.
  - (אופציונלי) בשדה כתוביות, הזן את הכתובית.
  - לחץ על בחר קובץ או שחרר קבצים כאן כדי להעלות קובץ מצורף. שלב 13

בחר את סוג התבנית בורר הזמן כדי להגדיר רשימה של פריטים ומידע לגביהם.

- קביעת תצורה של תצוגה מקדימה של הודעה שהתקבלה.
  - בחר גודל בועה של תצוגה מקדימה של הודעה מלחצני האפשרויות סגנון.
  - בשדה כותרת, הזן את הכותרת.
  - (אופציונלי) בשדה כתוביות, הזן את הכתובית.
  - לחץ על בחר קובץ או שחרר קבצים כאן כדי להעלות קובץ מצורף.
- קביעת תצורה של פרטי רשימה.
  - בשדה כותרת מקטע, הזן את הכותרת.
  - כדי לקבוע תצורה של מקטעים מרובים, בחר בתיבת הסימון אפשר בחירות מרובות עבור מקטע.
  - לחץ על שחרר קבצים כאן כדי להעלות, כדי להעלות קבצי תמונה.
  - בשדה כותרת פריט, הזן את הכותרת.
  - (אופציונלי) בשדה כותרת משנה של פריט, הזן את כותרת המשנה.
  - לחץ על סמל הוסף הסמוך לשדה שם פריט כדי להוסיף פריטים מרובים.
  - לחץ על הוסף מקטע כדי לשמור את הרשימה.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

- קביעת תצורה של תצוגה מקדימה של הודעת תשובה.
  - בחר גודל בועה של תצוגה מקדימה של הודעה מלחצני האפשרויות סגנון.
  - בשדה כותרת, הזן את הכותרת.
  - (אופציונלי) בשדה כתוביות, הזן את הכתובית.
  - לחץ על בחר קובץ או שחרר קבצים כאן כדי להעלות קובץ מצורף. שלב 14

בחר את סוג התבנית ,Rich Link כדי להגדיר ולשלוח קישורים עשירים למכשיר הצרכן.

- קביעת תצורה של תצוגה מקדימה של הודעה שהתקבלה.
  - בשדה כותרת, הזן את הכותרת.
  - בשדה כתובת ,URL הזן את כתובת ה-URL של הקישור העשיר.
  - בחר סוג מדיה מהרשימה הנפתחת. הערה
    - שדה המדיה תומך בקובצי תמונה או וידאו.
    - כשאתה בוחר את הסרטון כסוג מדיה, העלה את התמונה הממוזערת לזיהוי ונראות קלים יותר. קובץ הווידאו חייב להיות בפורמט MP4.
  - לחץ על בחר קובץ או שחרר קבצים כאן כדי להעלות קובץ מצורף. שלב 15

בחר את סוג תבנית התשובה המהירה כדי להגדיר שאלות ואפשרויות.

- בשדה כותרת, הזן את השאלה.
- בשדה הוסף אפשרויות, הזן את האפשרויות. הערה

בשדה הוספת אפשרויות, באפשרותך להגדיר לפחות שתיים ומקסימום חמש אפשרויות. שלב 16

בחר/י סוג תבנית טופס כדי להגדיר זרימות אינטראקטיביות עשירות ומרובות עמודים עבור משתמשים במכשירי iOS ו-iPadOS המשתמשים במטען JSON יחיד.

- בשדה תיאור, הזן את תיאור הטופס כדי לספק מידע נוסף לסוכנים המשתמשים בתבנית טופס.
- לחץ על טען דוגמה בעורך כדי לטעון JSON לדוגמה ולהתאים אותו אישית, או שתוכל להזין JSON חוקי.
- לחץ על לייפות בסמוך לדוגמת הטעינה בעורך כדי לעצב ולהפוך את JSON לקריא. שלב 17

בשדה צוות לא נכלל, בחר צוותים שאינך מעוניין לשתף איתם את התבנית.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 18

לחץ על שמור שינויים כדי לשמור את התבנית.

2.1.6 צ'אט יזום

ב- Webex Contact Center, צ'אט יזום מאפשר לעסקים ליזום שיחות עם לקוחות באמצעות כללים וטריגרים מוגדרים מראש, לשפר את המעורבות ולפתור בעיות מהר יותר. עסקים יכולים לשלוח הודעות אוטומטיות המבוססות על התנהגות המשתמשים, כגון ביקורים בדף או זמן בילוי, שתצורתן נקבעה באמצעות מסוף הניהול Webex Engage. מנהלים יכולים להגדיר כללים מרובים עבור נכסים ואתרים שונים תחת חשבון אחד, ולהתאים אישית הודעות כך שיתאימו לשעות העבודה. המערכת עוקבת אחר ניתוח ביצועים, כולל שיעורי התאמה, שליחות, פתיחות ותשובות, ומבטיחה אינטראקציות יעילות ועדכניות עם הלקוחות. תכונה זו מסייעת לעסקים לשפר את המעורבות באמצעות הודעות מותאמות אישית ומבוססות כללים המופעלות על ידי פעילות המשתמשים באתרי האינטרנט שלהם.

2.1.6.1 יצירת הודעות יזומות

שלב 1

התחברו אל 'מרכז הבקרה'.

שלב 2

בחלונית הימנית, עבור אל מרכז הקשר. שלב

3

במקטע קישורים מהירים, עבור אל Webex מעורבות > ניהול צ'אטים יזומים. המסך

'העברת הודעות יזומה' מופיע.

שלב 4

לחץ על הוסף הודעה.

המסך 'העברת הודעות יזומה' מופיע. מסך זה מכיל את המקטעים הבאים: התחלה

- בנה את המסר שלך
- טריגר מתאים
- פרסם הודעה

שלב 5

הזן את שם ההודעה. שלב 6

בחר את הנכס מהרשימה הנפתחת שם נכס.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 7

בחר נכס. פעולה זו מאכלסת באופן אוטומטי את הרשימה הנפתחת אתרי אינטרנט.

הערה: למרות שלקוח קצה עשוי להתאים לתנאי הטריגר מספר פעמים בעת ניווט באתר העסק, ההזמנה לצ'אט יזום נשלחת פעם אחת בלבד. כללים שכבר הופעלו עבור לקוח הקצה בהקשר נשמרים באופן מקומי באחסון הדפדפן שלו. אם לקוח הקצה מוחק את אחסון הדפדפן שלו, הכלל יופעל שוב בפעם הבאה שהוא תואם לתנאי המפעיל. שלב 8

במקטע התחלה, הגדר את הפרמטרים הבאים כדי להגדיר כיצד להפעיל הודעה אוטומטית כגון כללים על תכונות מבקרים או אפשרות אירועים באתר מקורי.

- בחרו 'כללים על תכונות מבקר' כדי להגדיר כלל להפעלת הודעה אוטומטית. הודעה יזומה הקשרית מופעלת אם המבקרים (בדף עסקי) עומדים בתנאים שנקבעו בשדה כללים על תכונות מבקרים.
  - הגדר את הכללים באמצעות תנאי IF או OR אחד או יותר.
  - לחץ על שמור שינויים.
- בחר אירועי אתר מקוריים כדי להגדיר אירועי HTML (לדוגמהOn Click, On Change , ו- On Hover) כדי להפעיל הודעה יזומה המבוססת על פעולות מבקרים בדף עסקי. ניתן גם להעביר עומס שכר ולהגדיר כללים להפעלת הודעה יזומה.
  - בחר כיצד להפעיל את האירוע, כגון On Click או On Change או On Hover, מהרשימה הנפתחת המתאימה.
  - הגדר את רכיב ה-DOM שברצונך לעקוב אחריו. באפשרותך להתמקד בישויות DOM אלה באמצעות המזהה או המחלקה (שם) שלהן מהרשימה הנפתחת המתאימה ולהזין את הערך המתאים.
  - כדי להעביר עומס שכר קונטקסטואלי מה- DOM באופן אופציונלי, אתה יכול TURN על האם תרצה להעביר מטען? לעבור. הזן את שם המפתח ואת הערך. הערכים יצטרכו להצביע על מזהים של רכיב DOM ללא קידומת.
    הערה: אם הווידג'ט מוצא רכיבים עם אותו מזהה, הוא קולט את הרכיב הראשון מה-DOM שתואם למזהה רכיב DOM שהוגדר בתצורה של כלל צ'אט יזום.
  - ניתן גם לסנן לפי ערכי מטען אלה ולהחיל את הגורם המפעיל רק כאשר הוא מסוים תנאים תואמים (למשל, אם customer_plan שווה 'זהב')
  - הזן תנאי IF או OR אחד או יותר
  - לחץ על שמור שינויים.

שלב 9

בהודעת המבנה, הגדר את הפרמטרים הבאים:

- הזן מאת שם (כותרת ההודעה שלך).
- בחר צוות מהרשימה הנפתחת Teams.

באפשרותך למפות כלל זה לתור של מרכז אנשי קשר (שהובא מרשימת תורי הצ'אט ב- Control Hub >- Contact Center > Queues). ברגע שלקוח הקצה מגיב לצ'אט יזום זה

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

להזמין, ההקשר של תור זה מועבר אל Webex Connect זרימה. לקבלת מידע נוסף, ראה הגדרת תצורה של זרימות עבור צ'אט יזום.

- חבר את ההודעה בשדה הודעה ובחר אחת מהאפשרויות הבאות:
  - הודעת תג – הודעה זו מוצגת כהודעה שקטה. הלקוחות צריכים ללחוץ על ההודעה כדי להציג את ההודעה.
  - חלק מההודעה – הודעה זו מציגה רק חלק מההודעה. הלקוחות צריכים ללחוץ על שלוש הנקודות כדי להציג את ההודעה המלאה.
  - תצוגה מקדימה מלאה של ההודעה – הודעה זו מציגה את ההודעה המלאה.
  - עמוד מרכז POST – הודעה זו מציגה את ההודעה במרכז הדף. בדרך כלל, זה ישמש כדי לספק מידע חובה ללקוח.
- לחץ על שמור הודעה.

שלב 10

במקטע גורם מפעיל מזכה, תוכל לאשר את כלל הצ'אט היזום באמצעות שעות פעילות. אם הוא מופעל, הכלל יופעל רק כאשר שעות העבודה שנבחרו נמצאות במשמרת עבודה.

- בחר את שעות העבודה הנדרשות מהרשימה הנפתחת. לקבלת מידע נוסף, ראה שעות פעילות .
- לחץ על שמור שינויים.

שלב 11

במקטע פרסום, לחץ על שמור ופרסם שינויים. הודעת ההצלחה

מופיעה על המסך.

הודעה יזומה זו תעלה לאוויר ותופיע במסך העברת ההודעות היזומה.

2.1.6.2 ביטול פרסום הודעות יזומות

במקרה שהעסק חווה נפח בלתי צפוי של צ'אטים עקב הזמנות אלה, תוכל להשבית את ההזמנה המתאימה לצ'אט יזום על ידי ביטול פרסום הכלל. לאחר מיון המצב, מנהלי הלקוח יכולים לפרסם מחדש את הכלל. כדי לבטל פרסום של הודעה יזומה, בצע את הפעולות הבאות:

- נווט אל המסך העברת הודעות יזומה.
- לחץ על ערוך בעמודה פעולות של הודעה יזומה ספציפית.
- עבור אל המקטע פרסם ולחץ על בטל פרסום שינויים.

הודעת אישור מופיעה על המסך. סטטוס ההודעה הפרואקטיבית ישתנה משידור חי לטיוטה ויופיע במסך העברת ההודעות היזומה.

ההודעה הפרואקטיבית תהיה זמינה לעריכה, וניתן יהיה לפרסם אותה כהודעה חדשה.

מה לעשות הבא:
POST הגדרת האמור לעיל, יהיה עליך להגדיר זרימות ב- Webex Connect כדי לטפל בתשובות ל

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

צ'אט יזום במיוחד. לקבלת מידע נוסף, ראה הגדרת תצורה של זרימות עבור צ'אט יזום.

2.2 מסוף שירות לקוחות

2.2.1 לוח המחוונים

השתמש בלוח המחוונים כדי להציג את רשימת הצ'אטים הממתינים לתשובת הסוכן. לוח המחוונים מסייע לזהות כל לקוחות ממתינים בתור.

לוח המחוונים מכיל את הכרטיסיות הבאות:

- שיחות
- כוח עבודה

2.2.1.1 שיחות

באפשרותך להציג את ספירת השיחות הפתוחות תחת שיחות Tab. ספירת השיחות הפתוחות היא הספירה הכוללת של צ'אטים במצב תור, פעיל ובהמתנה של צוות מסוים. ניתן להציג כל סטטוס בכרטיס משלו כדי לראות את ספירת הצ'אטים הספציפית עבור סטטוס זה. ניתן ללחוץ על כל אחד מהכרטיסים הללו כדי להציג את פרטי הצ'אטים בסטטוס שנבחר.

הערה

Webex Contact Center אינו תומך במצב 'בהמתנה'.

קבוצות כרטיסי המצב הפעילות משוחחות בצ'אט עם אלה הממתינים לתגובות הסוכן ואלה הממתינים לתגובות הלקוחות.

בהתבסס על בחירת כרטיס המצב, תוכלו להציג פרטי צ'אט כגון מזהה צ'אט, מזהה לקוח, עדיפות, מזהה סוכן, זמן תגובה ממוצע, זמן טיפול ועדכון אחרון ב.

הצג תמליל שיחה

כברירת מחדל, משתמשי הערוץ הדיגיטלי יכולים להציג את הנתונים החיים של ששת החודשים האחרונים בממשק המשתמש ובאמצעות API. אם ברצונך להציג נתונים מעבר לשישה חודשים, צור קשר עם צוות התמיכה. צוות התמיכה יכול לספק עד 24 חודשים של נתונים במצב לא מקוון.

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

לחץ על לחצן עבור לשירות לקוחות בפינה השמאלית העליונה של לוח המחוונים. שלב 3

לחץ על סמל יומן הצ'אטים בעמודה פעולה של צ'אט. תיבת הדו-

שיח יומן הצ'אט מופיעה על המסך.

חיפוש צ'אטים על סמך נוהל מסננים ספציפי

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

לחץ על לחצן עבור לשירות לקוחות בפינה השמאלית העליונה של לוח המחוונים. שלב 3

לחץ על הוסף מסנן לחצן במסך לוח המחוונים. שלב 4

צרו תנאים במסך סינון צ'אטים. שלב 5

לחץ על הצג תוצאות כדי להציג צ'אטים העומדים בתנאי הסינון.

טבלת תוצאות החיפוש מציגה את כל התוצאות התואמות לתנאי הסינון. חיפוש והצגה של תמלילים

הליך שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

לחץ על לחצן עבור לשירות לקוחות בפינה השמאלית העליונה של לוח המחוונים. שלב 3

באפשרותך לחפש ולהציג תעתיקי שיחות בדף החיפוש בהתבסס על ערכי השדות הבאים.

השדה	תיאור
שם	שם מלא של הלקוח כפי שהתקבל מהערוץ והתצורות בצומת יצירת שיחה בזרימה. חל על פייסבוק מסנג'ר וערוץ לייבצ'אט. עבור דואר אלקטרוני: הגדר כברירת מחדל את כתובת הדואר האלקטרוני של הלקוח הראשי (מכתובת).

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

השדה	תיאור
	עבור SMS: הגדר למספר הנייד של הלקוח כברירת מחדל. הערה חיפושים חלקיים אינם נתמכים. החיפוש אינו תלוי רישיות.
מספר טלפון נייד	SMS מספר נייד של הלקוח. שימושי לחיפוש שיחות SMS.
מזהה דוא"ל	מזהה דוא"ל של הלקוח. שימושי לחיפוש שיחות דואר אלקטרוני.
מזהה צ'אט (שיחה שם)	מזהה ייחודי של שיחה.
מזהה צ'אט חי	UUID ייחודי - מוגדר בדפדפן הלקוח על ידי הווידג'ט Livechat.
WhatsApp נייד מספר	מספר נייד רשום של הלקוח.
הודעות Apple עבור עסקים (AMB)	מספר או מזהה דוא"ל המשויכים ל-Apple ID.
תגיות	לא חל על Webex Contact Center
עדיפות	לא חל על Webex Contact Center
מזהה סוכן	מזהה סוכן מוגדר למזהה משתמש CI. לא לשימוש כרגע.
מזהה לקוח	מזהה ייחודי של הלקוח כפי שהוגדר על ידי העסק. לא חל על Webex Contact Center.

2.2.2 מילות רשימת חסימות

באפשרותך להגדיר את המילים החסומות שסוכנים צריכים להימנע מלהשתמש בהן בשיחות. אם מילים אלה מופיעות בהודעת הלקוח, הן מוחלפות בכוכבית (*) לפני שהן נשלחות לסוכנים. תכונה זו תומכת באנגלית ובטווח המלא של תווי Unicode המכסה את רוב השפות בעולם.

באפשרותך לבצע את הפעולות הבאות במסך זה:

- הגדר את המילים החסומות שיש לסנן מתוך ההודעות, או חפש מילים חסומות מוגדרות מראש.
- הגדר מזהי דואר אלקטרוני של הנמענים שאליהם נשלח דוח אם נמצאו מילים חסומות בהודעות היוצאות שהסוכן מנסה לשלוח ללקוח.
- אם הסוכן מקליד הודעה המכילה אחת מהמילים החסומות, המערכת מציגה

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

אזהרה, והוא לא שולח את ההודעה עד שהסוכן מסיר את המילה.

מילות ברירת מחדל של רשימת חסימות

הטבלה הבאה מפרטת את מילות ברירת המחדל של רשימת הבלוקים. אתה יכול להפוך אותם לפעילים ולא פעילים.

די	vag1na	צ'יפה	פקוקר	קומינג	השמוק
חור	ואגינה	CL1T	פאקינג	קומס	דוקרנים
ארסי	vaj1na	דגדגן	פק	קונילינגוס	פרון
אפר0לה	Vajina	מלקק דגדגן	מציצה	Kwif	פואה
אפר 0לס	Vullva	דגדגן	פקר	L3I+CH	
asholes	וואנקרים	דגדגן	פלצ'ינג	L3itch	
אספייס	וואנקס	המלטה דגדגן	עמית	השפתיים	נקבות
assh0le	WH00R	clusterfuck	מציצה	לן	כוס
asslicker	wh0re	קנוט	אצבעות	למאו	נאד כוס
asswipe	ויג'ר	זין	אצבעות	LMFAO	פוסי פאלאס
בסטרדים	ווילי	כיס זין	אצבעות	תאווה	פוסיס
הממזרים	ווג	נזלת זין		תאווה	קוויאף
ממזר	כדורים	פרצוף	אצבעות	M0F0	קווירית
ממזרים	שטויות	ראש	באצבעות	M0FO	פי הטבעת
באסטרדז	לעזאזל	קוקמונץ'	זיון אגרוף	M45terbate	מפגר
כלבות!	50 יארד קונט פונט	קוקמונצ'ר	אגרוף	ma5terb8	רימסו

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

כלבות	5H1T		אגרוף	ma5terbate	חישוק

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

כלבות.	ראג'י		אגרוף	מפוגלי	S להיט
בלובי	a_s_s	מוצץ	אגרופים	מזוכיסט	ש.או.ב.
שטויות	A2M	מוצץ תרנגולים	אגרוף	Masterb8	s_h_i_t
בולוקס	א55	מוצץ זין	אגרופים	מאסטרבט*	סדיזם
בולוקס	מבוגר	מציצת זין	אגרופים	Masterbat3	סדיסט
בולוקס	חובבן	מבאס	אוגן	מאסטרבייט	סרגל חול
הישבן	אנאלי	קוקסוקה	מלקות את היומן	מאסטר-בייט	מלכת נקניקיות
C0cks	משפד אנאלי	קוקסוקה	פוק	מאסטרבציה	שלונג
CNTZ	דליפה אנאלית	קוק	פוקר	מאסטרבציות	דופק
ראש זין	אנילינגוס	קוקמונצ'ר	חור זיון	לאונן	קרואט
קונץ	פי הטבעת	קוקסוקה	בובת זיון	MOF0	סקרוט
צלילה	ar5e	קון	גביע לעזאזל	מופו	כיס האשכים
דומינטריקס	ארס	שוטר כמה עץ	לעזאזל איתך אמא	מו-פו	זרע
דומינטריקס	התחת	חור תירס	לעזאזל	מוטהפוק	מין
דומינטריקס	arsehole	קורפ זונה	פאקה	מוטאפוקה	ש!+
מטומטם	תחת	קוקס	לזיין את התחת	מוטאפוקאס	ש!ט
פאקוף	זיון בתחת	בהצטיינות	פאק-כלבה	Mothafuckaz	ש1ט
פאדג'	התחת	חוגג בהצטיינות	דפוק	Mothafucked	שאג

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

פוקה	assfucker	בהצטיינות פח אשפה	מזדיין	מוטהפוקר	שאגר
פוקין	מזיין את התחת	פריק בהצטיינות	מזדיינים	Mothafuckers	שאגין
גייבוי	אספוקה	בהצטיינות גוזלר	פאקהד	מוטהפוקין	שאג
גייז	אידיוט	גמזום	פאקינג הדס	מוטפאקינג	קוקסינל
H00R	מטומטמים	קאמר	פאקין	Mothafuckings	שי+
H0AR	אסמוק	קאמינג	פאקינג	Mothafucks	חרא
H0re	אסמונק	גמירות		אמא מזדיינת	חרא מזדיין
מעדר	תחת	קטעי גמירות	זיונים hitmotherfucker	אמא מזדיינת	שיטדיק
חור	אוטוארוטיקה	קונילינגוס	לעזאזל		שיט;
חור	ב!טץ'	קונילינגוס	בשר	אמא;	נשלח
ג'אפס	B00B	קונילינגוס	מזדיינים	בן זונה	אנונימי
ג'יסים	B17ch	קונט	פאקטוי	בני זונה	שיטפאק
JISS	B1Tch	שיער ערמומי	פאק וויט	אמאפאקין	
ג'ודר	תיק כדורים	קונטבג	פאקוויט	זיון בן זונה	שיטהד
קיקה	בלזאק	קונטליק	פאדג' פקר	של אמא	שיטינג
ידיות	קופסת באנג (אחת)	קונטלייקר	פאדג'פקר	מאת'רוקה	שיטינגס
KNOBZ	בנגברוס	ערמומיות	פוק	אמא	חרא
קון	גב חשוף	קונטס	פוקר	מוף	חרא

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

אנונימי	ממזר	קונטסיקל	Fukker	פאף פאף	שיטר
קונטס	בהמי	ערמומי-מוכה	פוקין	אנונימי	שיטרס
קונץ	בהמיות	חבל חיתוך	פוקס	מוטפקר	חרא
לזיאן	וילון בקר	סיאליס	פוקוויט	Muthafuckker	שיטינגס
מזוקיסט	בלנד	סייברפוק	Fukwit	אילתר	מחורבן
מסטרבייט	חייתי	סייבר פאק	פוקס	Mutherfucker	סקאנק
מסטרבטה	חייתיות	סייבר	FUX0R	N1GGA	מדרון
מאסטרבייטס	בי+צ'ה	Cyberfucker	גנגבנג	N1gger	זונה
מינגה	ביאץ'	Cyberfuckers	גנגבנג	נאצי	דלי שרמוטות
אימא-מזדיין	בימבוס	סייברפאקינג	גאנג-באנג	צריך את הזין	שרמוטות
N1GR	מנעול ציפורים	D1CK	כנופיות	NIGG3R	סמגמה
נונסה	כלבה	לעזאזל	כנופיות	ניג4 שעות	סמוט
אורגזמה	ציצית כלבה	דיק	תחת גס	ניגה	לחטוף
פאקי	ביטצ'ר	חור דיק	גיילורד	ניגה	בן זונה
פאקי	כלבות	דיק ביישן	גייסקס	ניגס	ספאק
פאקי	כלבות	דיקהד	עז	ניגאז	תעוזה
פאקי	כלבה	דילדו	אלוהים	כושי	T1TT1E5
פאקי	כלבה	דילדו	לעזאזל	כושים	שנות ה-199
פאקי	הארור	דינק	אלוהים-דאם	נוב	טייטס

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות
webex by cisco
Cisco סודי

פינוס	תפוצץ אותי	דינקים	לעזאזל	נוב ג'וקי	טיז
Peeenusss	לפוצץ בוץ	דירסה	ארור	נובהד	אשכים
פינוס	מציצה	סאנצ'ס מלוכלך	אלוהים ארור	נובג'וקי	אשך
פינוס	מציצות	DLCK	דש חזיר	נובג'וקי	טיט
עטs1	וופל כחול	דוג-פאקר	הארדקורסקס	קהות חושים	טיט וואנק
פין-נשימה	בלומקין	דוגי סטייל	לעזאזל	חמאת אגוזים	טיטפאק
הפנה	בויולאס	סגנון כלבלב	השה	נוטזק	שדיים
פנואוס	אֶשֶׁךְ	דוגין	הואר	OMG	טיט
פוקר	בולוק	דוגינג	Hoare	אורגזים	טיטי5
פוקר	בונר	חמור	Hoer	אורגזים	Tittiefucker
פולק	הציצי	דוש	הומו	אורגזמה	ציצים
פולק	ציצים	דושה	הומו-ארוטי	אורגזמות	ציצי
פוף	בוז	דייק	חור	P0rn	טיטיוונק
פונאני	ציצים	לאכול זין	הכי חרמן	חייל	טיטוואנק
PR1C	BTCH1	לאכול פאי שיער	חרמן	נקר	טוסר
PR1CK	xxx	שפיכה	סקס חם	פין	טורד
PR1K	מטומטם	פליטה	איך להרוג	פניזיון	TW4T
	M0RON	פליטה	איך Murdep	סקס טלפוני	טוויט
פוקה	$hit	שפיכה	ג'קוף	פוק	טוואטהד

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות
webex by cisco
Cisco סודי

פוקר	4R5E	שפיכות	ג'ק-אוף	פוק	Twatty
קווירים	Boooobs	השפיכה	יפני	פוקד	טוונט
קווירז	boooooobs	אג'אקולאט	אידיוט	פוקינג	טוונטר
קווירס	השדיים	ארוטי	אידיוט	פוקד	V14GRA
קווירץ	בוצ'טה	f u c k	שפיך	פוקינג	v1gra
רקטום	באגר	f u c k e r	ג'יז	פוקס	נרתיק
סקנק	בטלן	f_u_c_k	ג'יזם	פוק	ויאגרה
סקסי	ארנב מזיין	F4NNY	ג'יז	pigfucker	פות
ש1טר	לשבור עומס	פנים	קאוק	סרסור	W00SE
ש"ט	מפותחת	פאג	ישו הקינקי	השתין	וואנג
ש1טר	ישבן	פייג	כפתור	מעוצבן	וואנק
ש1ץ	זיון תחת	Faggitt	קצה ידית	פיסר	וואנקר
ביישן	ישבן	פאגוט	קנובייד	משתינים	וונקי
שיץ	באטמוך	פאגס	ידית	פיסות	
שיט.	תקע ישבן	פאגוט	Knobend	דשי שתן	זונה
שייט	C0CK	פאגוטים	ראש ידית	פיסין	וויליס
סקאנקי	C0cksucker	פאגים	knobjocky	משתין	ווילי
סקאנקס	שטיח מונצ'ר	פאני	knobjokey	פיסוף	WTF
סקנקי	שטיח	fannyflaps	קוק	קקי	Xrated

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות
webex by cisco
Cisco סודי

זנותית	קאוק	fannyfucker	קונדום	פורנו	T! T
סלוץ	צ'ינק	אנונימי	קונדומס	פורנו	BTCH
טוואטס	צ'ואדה	פאטאס	קום	פורנוגרפיה	ט ט
va1jina	שקיות צ'וטה	FCUK	קומר	פורנו	הרג

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות
webex by cisco
Cisco סודי

ניהול הליך רשימת החסימות

שלב 1

בסרגל הניווט של פורטל הניהול, בחר ערוצים דיגיטליים חדשים כדי להפעיל את מסוף ברירת המחדל. שלב 2

עבור למסוף שירות הלקוחות. שלב 3

בחר הגדרות > ניהול רשימות חסימות >.

המקטע רשימת חסימות ברירת מחדל מציג את המילים החסומות המוגדרות כברירת מחדל. לא ניתן למחוק מילים אלה, אך ניתן להפעיל ולבטל את הפעלתן.

שלב 4

כדי לבטל הפעלה של מילה:

a. בחר את המילה מהרשימה פעיל. לחלופין, השתמש

בשדה החיפוש כדי לסנן את הרשימה. הערה

באפשרותך לבחור מילים חסומות מרובות באמצעות מקש SHIFT ולהשבית אותן בבת אחת.

b. לחץ על סמל חץ ימינה כדי להעביר את המילה החסומה לרשימה לא פעיל.

c. לחץ על אישור כדי להעביר את המילה מהרשימה לא פעיל לרשימה פעיל.

שלב 5

כדי להפעיל מילה:

a. בחר את המילה מהרשימה לא פעיל. לחלופין,

השתמש בשדה החיפוש כדי לסנן את הרשימה.

b. לחץ על סמל חץ שמאלה כדי להעביר את המילה החסומה לרשימה הפעילה.

c. לחץ על אישור כדי להעביר את המילה מהרשימה לא פעיל לרשימה פעיל.

שלב 6

במקטע רשימת חסימות מותאמת אישית, הוסף רשימת מילים משלך לרשימת החסימות.

a. הזן את המילה החסומה בשדה הזן מילה לרשימת הבלוקים לצד לחצן הוסף מילה.

b. לחץ על הוסף Word.

המילה מוצגת בתיבת הטקסט. באופן דומה, באפשרותך להגדיר כל מספר של מילים.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות

שלב 7

במקטע הסלמה, באפשרותך להפעיל הסלמה.

a. סמן את תיבת הסימון הסלמה.

b. הזן מזהי דואר אלקטרוני מופרדים באמצעות פסיקים בתיבת הטקסט. כל מזהי הדואר האלקטרוני שהוגדרו מקבלים הודעה אם מופיעות מילים חסומות בהודעות יוצאות.

c. סמן את תיבת הסימון אפשר לסוכן להסיר את המסיכה של מילים חסומות המופיעות בהודעות נכנסות כדי לספק הרשאת גישה לסוכנים לבטל את ההסתרה של מילים חסומות בהודעות נכנסות.

שלב 8

לחץ על שמור שינויים.

הערה

חובה ללחוץ על שמור שינויים בפינה השמאלית התחתונה של המסך כדי להחיל את כל הפעולות שבוצעו במסך רשימות החסימות.

© 2025 Cisco ו/או החברות המסונפות לה. כל הזכויות שמורות. Cisco והלוגו של Cisco הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Cisco ו/או של החברות המסונפות אליה בארה"ב ובמדינות אחרות. כדי להציג רשימה של סימנים מסחריים Cisco, עבור אל כתובת URL זו: https://www.cisco. com/go/סימנים מסחריים. הסימנים המסחריים המוזכרים של חברות צד שלישי הם קניינם של הבעלים המתאימים. השימוש במילה שותף אינה מרמזת על יחסי שותפות בין Cisco לכל חברה אחרת. (1110R)