Webex angažirajte administratora i vodič za postavljanje za Webex Kontakt Center

Datum: veljače 17, 2025

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Cisco povjerljivo

Sadržaj

1. O novim digitalnim kanalima 3
2. Nove konzole za digitalne kanale 3
2.1. Administracijska konzola 3
2.1.1. Nadzorna ploča 3
2.1.2. Postavke 9
2.1.3. Korisnici 10
2.1.4. Aktiva 10
2.1.5. Predlošci 18
2.2. Konzola za brigu o kupcima 32
2.2.1. Nadzorna ploča 32
2.2.2. Riječi popisa blokova 35

Cisco povjerljivo

1. O novim digitalnim kanalima

Webex Contact Center podržava nove digitalne kanale – SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) i WhatsApp – s poboljšanim mogućnostima. Digitalni kanali poboljšavaju doseg bilo kojeg poslovanja. S promjenom demografskih podataka i individualnih navika, potrošači očekuju da će kontaktirati tvrtku putem bilo kojeg kanala po svom izboru. Tvrtke moraju biti dostupne putem svih popularnih kanala komunikacije.

2. Nove konzole za digitalne kanale

Novi portal za administraciju digitalnih kanala podijeljen je na sljedeća područja:

- Administratorska konzola–administratori mogu upravljati konfiguracijama na razini klijenta za ponude digitalnih kanala kao što su pravila i konfiguracije imovine kanala. Na navigacijskoj traci portala za upravljanje kliknite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu.
- Konzola za korisničku podršku – prvenstveno se koristi za pristup prošlim transkriptima razgovora i mogućnostima praćenja agenta.

2.1. Administracijska konzola

U sljedećoj su tablici opisane komponente konzole za administratore.

Sastavni dio	**Opis**
Nadzorna ploča	Prikazuje informacije o chatovima, prometu i mjernim podacima povezanima s radnom snagom.
Grupe	Omogućuje konfiguriranje ulaznih točaka u tijek rada koji poziva na pozadini događaja životnog ciklusa razgovora ili koje su vaši agenti ručno pokrenuli da bi ih pozvali na zahtjev tijekom razgovora.
Postavke	Omogućuje konfiguraciju na razini klijenta, kao što su pravila privitka i konfiguracija povezana s e-poštom.
Korisnici	Prikazuje prikaz samo za čitanje korisnika koji su omogućeni za pristup svim kanalima ili licencirani kao premium agent sinkroniziran iz kontrolnog centra.
Aktiva	Omogućuje konfiguraciju resursa kanala i predložaka odgovora (konzervirani odgovori).

2.1.1. Nadzorna ploča

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Nadzorna ploča u stvarnom vremenu nudi uvid u promet dolaznog razgovora kojim kontaktni centar trenutno upravlja.

2.1.1.1. Grupe

Izbornik Grupe predstavlja zemljopisne lokacije. Iako web-mjestima možete upravljati iz kontrolnog centra, ta web-mjesta ne možete sinkronizirati u administratorskoj konzoli. Prema zadanim postavkama administratorska konzola ima jednu unaprijed konfiguriranu grupu pod nazivom Zadano. Zadana grupa sadrži sve agente s licencama premium agenta. Sljedeća tablica opisuje sadržaj izbornika **Grupe** :

Naziv polja	**Opis**
Naziv grupe	Naziv grupe
Departman	Pseudonim za mapiranje grupe u fizičku hijerarhiju organizacije
Ne. timova	Broj timova unutar grupe.
Ne. grupnih administratora	Broj administratora grupe unutar grupe.

Napomena
Ne možete promijeniti naziv grupe.

1.1.1.1.1 Timovi

Izbornik Timovi predstavlja grupu ljudi koji rade u određenoj funkciji u određenoj grupi (web-mjestu), na primjer Prodaja ili Pritužbe. Iako Webex portal za upravljanje kontaktnim centrom upravlja timovima, portal za upravljanje ne sinkronizira timove. Prema zadanim postavkama administratorska konzola ima jedan tim unutar zadane grupe pod nazivom Zadano. Svi agenti s licencom premium agenta mapiraju se u zadani tim.

Naziv stupca	**Opis**
Logotip tima	Prikazuje zadani logotip.
Naziv tima	Prikazuje naziv tima koji je postavljen na Zadano.
Kanali	Postavite na SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) i WhatsApp.
Ne. rukovoditelja	Prikazuje broj administratora koji upravljaju ovim timom.
Ne. agenata	Prikazuje broj agenata koji su dio ovog tima.
Ostali	Prikazuje broj korisnika koji pripadaju drugim ulogama, kao što je Analitičar, koje danas nisu primjenjive na Webex Kontakt centar.

Kada kliknete vezu naziv tima, možete vidjeti sljedeće kartice:

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

- Korisnici
- Događaji i pravila

Korisnici

Tablica Korisnici prikazuje prikaz samo za čitanje korisnika mapiranih u zadani tim.

Naziv stupca	Opis
Ime	Ime korisnika (<Ime> <Prezime) kako je konfigurirano u kontrolnom čvorištu
ID prijave	Korisnički ID za prijavu – postavljen na Cisco CI korisnički ID. **Napomena** To ne utječe na način na koji se korisnici prijavljuju u Webex kontakt centar.
E-pošta	ID e-pošte korisnika konfiguriran u kontrolnom središtu
Uloga	Uloga korisnika koji može biti administrator klijenta ili agent.
Stanje	Status korisnika na Agent Desktop, primjerice aktivan ili neaktivan
Datum	Datum zadnje aktivnosti korisnika
Vrijeme	Vrijeme zadnje aktivnosti korisnika

Događaji i pravila

Događaji i pravila omogućuju vam objavljivanje podataka razgovora za pokretanje tijekova rada ili HTTP API-ja na vanjskim sustavima. Događaji omogućuju vašim agentima pokretanje tijekova rada na zahtjev tijekom aktivnog razgovora. Sustav pokreće pravila na pozadini različitih događaja životnog ciklusa razgovora.

Dodavanje novog događaja

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Grupe** > **Događaji i pravila**.

Korak 3

U gornjem desnom kutu zaslona kliknite **Dodaj novi događaj** .

Pojavit će se stranica Konfiguriranje događaja.

Korak 4

Unesite **naziv** događaja.

Korak 5

Unesite URL u zadana polja. Sustav poziva ovaj URL kada se događaj pokrene.

Šesti korak

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Odaberite jednu od sljedećih metoda:

- Dobiti
- Staviti
- Post
- Zakrpa
- Izbriši

Sedmi korak

Postavite vrstu oblika odgovora u polju Očekivani **oblik** odgovora na JSON.

Korak 8

Potvrdite okvir **Pričekaj odgovor** koji onemogućuje ponovno pokretanje istog događaja dok ciljni sustav ne primi odgovor.

Korak 9

Potvrdite okvir Prikaži odgovor na konzoli za razgovor da biste agentu omogućili da vidi odgovor ciljnog sustava u konzoli za razgovor.

Deseti korak

Korisni teret možete proslijediti pomoću **para** vrijednosti ključa ili **prilagođenog tereta**.

Ako odaberete **izborni gumb Uparivanje** vrijednosti tipki, na zaslonu će se pojaviti postavke para vrijednosti tipki.

Potvrdite okvir **Tijelo** zahtjeva za kodiranjem obrasca da biste proslijedili parametre kodirane obrascem u tijelu zahtjeva.

U suprotnom, možete konfigurirati parametre i proslijediti ih u API zahtjevima.

Da biste dodali parametre, slijedite ove korake:

a. Kliknite **Dodaj param**.

   Pojavit **će se skočni prozor Dodavanje parametra** .

b. Na padajućem popisu Prođi odaberite Param/tijelo zahtjeva zaglavlja/upita.

c. Unesite naziv **parametra**.

d. Potvrdite okvir Obvezni **parametar** ako sustav mora koristiti ovaj parametar prilikom pokretanja događaja.

e. Na padajućem popisu odaberite **Vrijednost** .

f. Kada odaberete Prilagođeni **param** kao vrijednost s popisa, odaberite jedan od ovih izbornih gumba:

   - **Dopusti agentu** ručni unos vrijednosti: Ova mogućnost omogućuje agentu da ručno unese vrijednosti prije pozivanja vanjskog URL-a radi objavljivanja podataka.
   - **Dopusti agentu da odabere između skupa unaprijed definiranih vrijednosti**: Ova mogućnost omogućuje agentu da odabere unaprijed konfigurirane vrijednosti prije pozivanja vanjskog URL-a za objavljivanje podataka. Kada odaberete ovaj izborni gumb, na zaslonu će se pojaviti tekstni okvir. Unesite unaprijed

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

definirane vrijednosti u tekstni okvir.

g. Kliknite odgovarajući izborni gumb, a zatim **Dodaj** da biste spremili parametre.

h. **Koristite ikone Uredi** i **Brisanje** za uređivanje i brisanje parametara.

Dodavanje novog pravila

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite Grupe > Događaji i pravila.

Korak 3

U gornjem desnom kutu zaslona kliknite **Dodaj novo pravilo** .

Pojavit **će se stranica Konfiguriranje pravila** .

Korak 4

Unesite **naziv** pravila.

Korak 5

Odaberite uvjet s **padajućeg popisa Vatra kada** . Pravila se automatski pokreću na temelju određenog unaprijed konfiguriranog uvjeta. Popis sadrži sljedeće uvjete koji su dopušteni u pravilu:

- **Poruka stiže**: pravilo se pokreće za dolaznu poruku.
- **Dolazna poruka sadrži:** pravilo se pokreće kada ulazna poruka sadrži konfiguriranu riječ. Pri odabiru ovog uvjeta prikazuje se tekstualni okvir. Unesite riječ (najviše 30 znakova) u zadano tekstualno polje.
- **Odlazna poruka sadrži:** Pravilo se pokreće kada izlazna poruka sadrži konfiguriranu riječ. Pri odabiru ovog uvjeta prikazuje se tekstualni okvir. Unesite riječ (najviše 30 znakova) u zadano tekstualno polje.
- **Razgovor je zatvoren:** pravilo se pokreće kada se razgovor zatvori. Odaberite mogućnost za ručno pokretanje pravila, Po API ili Po sustavu. Morat ćete odabrati Prema API da bi ovo pravilo funkcioniralo na vašem klijentu.
- **Stvoreni chat:** pravilo se automatski pokreće prilikom stvaranja razgovora. Zahtjev za objavu može se podnijeti (URL treće strane) kad god se stvori chat. Morate odabrati Po API da bi ovo pravilo funkcioniralo na vašem klijentu.
- **Ponovno otvaranje chata:** pravilo se pokreće prilikom ponovnog otvaranja razgovora. Odaberite mogućnost za pokretanje pravila ručno ili po API ili po sustavu. Morat ćete odabrati Prema API da bi ovo pravilo funkcioniralo na vašem klijentu.
- **Poslana poruka:** Pravilo se pokreće prilikom slanja poruke.

Šesti korak

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Odaberite jednu od sljedećih metoda:

- Dobiti
- Staviti
- Post
- Zakrpa
- Izbriši

Sedmi korak

Unesite URL za podnošenje zahtjeva u dano polje kada se događaj pokrene.

Korak 8

Odaberite vrstu oblika odgovora u polju Očekivani oblik odgovora kao JSON.

Korisni teret možete proslijediti pomoću para vrijednosti ključa ili prilagođenog tereta.

Ako odaberete izborni gumb Uparivanje vrijednosti tipki, na zaslonu će se pojaviti postavke para vrijednosti tipki.

Korak 9

Potvrdite okvir **Tijelo** zahtjeva za kodiranjem obrasca da biste u tijelo zahtjeva prenijeli parametre kodirane obrascem. U suprotnom, možete konfigurirati parametre i proslijediti ih u API zahtjevima.

Deseti korak

Da biste dodali parametre, slijedite ove korake:

a. Kliknite Dodaj param.

   Pojavit **će se skočni prozor Dodavanje parametra** .

b. Na padajućem popisu Prođi odaberite Param/tijelo zahtjeva zaglavlja/upita.

c. Unesite naziv **parametra**.

d. Na padajućem popisu odaberite **Vrijednost** .

e. Kliknite **Dodaj**.

11. korak

Odaberite **radio gumb Custom Payload** za prosljeđivanje tereta u JSON formatu.

Parametri bi trebali prefiks s @@ i zatvoriti u kovrčavim {} vitičastim zagradama u podatkovnom polju.

12. korak

Kliknite **Spremi pravilo** da biste spremili konfigurirano pravilo.

13. korak

Pravila možete konfigurirati putem JavaScript koda. Da biste to učinili, uključite **mogućnost Uključivanje/isključivanje JavaScript pravila** u gornjem desnom kutu stranice Konfiguriranje **pravila** .

14. korak

Kliknite **Spremi pravilo**.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Uređivanje događaja i pravila

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite konzolu za administratore klijenta > grupe > događaje i pravila.

Korak 3

Kliknite ikonu **Uređivanje** u stupcu Akcije događaja ili pravila.

Pojavit **će se stranica Konfiguriranje događaja/konfiguriranja pravila** .

Korak 4

Izvršite potrebne promjene.

Korak 5

Kliknite **Spremi pravilo** događaja/spremi.

Brisanje događaja i pravila

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Konzolu** za administratore klijenta> **grupe**>**Događaji i pravila**.

Korak 3

Kliknite ikonu **Izbriši** u stupcu Akcije događaja ili pravila.

Na zaslonu će se pojaviti potvrdna poruka.

Korak

Kliknite **U redu** da biste izbrisali odabrani događaj ili pravilo.

2.1.2. Postavke

Koristite **postavke** za upravljanje konfiguracijama na razini klijenta za strujanje digitalnih kanala. Možete konfigurirati sljedeće parametre:

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Naziv polja	Opis
Omogući privitke na konzoli za korisničku podršku	Koristite ovaj prekidač za omogućavanje ili onemogućavanje privitaka na Agent Desktop. Nadalje, možete konfigurirati dopušteni broj privitaka, veličina privitaka i formata datoteka.
Omogućivanje povijesti razgovora u odgovorima agenta	Uključite **mogućnost Omogući povijest razgovora u odgovorima agenta na kanalu** e-pošte da biste agentima omogućili slanje povijesti razgovora u odgovorima (nije primjenjivo na Webex Kontakt centar)
Neiskorištenost računa	Korisnici su označeni kao **neaktivni** ako ne prisustvuju kontaktima digitalnog kanala 30 dana zaredom.

2.1.3. Korisnici

Odjeljak **Korisnici** prikazuje prikaz korisnika koji su mapirani na licencu premium agenta samo za čitanje. Ako neki korisnik mapiran na licencu premium agenta nije ovdje naveden, ručno ponovno sinkronizirajte korisnike pomoću Kontrolnog čvorišta.

Napomena

Sinkronizirani popis korisnika ne uključuje trenutno prijavljenog korisnika ili administratora.

2.1.4. Aktiva

Ovaj odjeljak obuhvaća sljedeće:

- Imovina kanala
- Konfiguriranje widgeta za Livechat

2.1.4.1. Imovina kanala

Sredstva kanala su ulazne točke za klijente da stupe u kontakt s poslovnim kontaktnim centrom. Ovdje se pojavljuju resursi kanala registrirani u Webex Kontakt centru iz aplikacije Webex Connect.

Ako na stranici Imovina ne vidite svoju imovinu, kao što SMS broj, Facebook Messenger stranica, aplikacija Livechat, Apple Poruke za tvrtke (AMB), WhatsApp ili poslovni račun e-pošte, provjerite status registracije imovine na aplikaciji Webex Connect i provjerite navodi *li registrirano na <vremenskoj oznaci>*.

Napomena

- Kada administrator izbriše sredstva na Webex Connectu, ta se sredstva više neće pojavljivati na kontrolnom čvorištu ili Webex zaslonu Angažiranje imovine.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

- Nemojte uređivati pojedinosti o imovini izravno na **stranici Imovina** kanala osim konfiguracije widgeta Livechat.

Kada kliknete ikonu **Imovina** kanala na lijevom izborniku, vidjet ćete popis trenutnih resursa kanala registriranih u Webex Kontakt centru. Svaka kartica prikazuje kanal i sadrži elemente kanala.

Stupčasti	**Opis**
Kanal	Ime korisnika (<Ime> <Prezime>) kako je konfigurirano u kontrolnom čvorištu
Detalji o imovini	Poslovna adresa imovine, kao što su SMS broj, WhatsApp broj, Apple poruke za tvrtke ili veza na Facebook stranicu
Naziv imovine	Naziv sredstva konfiguriranog u aplikaciji Webex Connect
ID	Interni ID generirao je Webex kontakt centar za imovinu
Dodano	Vremenska oznaka kada je imovina registrirana u Webex Kontakt centru
Prioritet	Zadani prioritet koji se primjenjuje na resurs kanala (trenutno se ne primjenjuje na Webex Kontakt centar)
Radnja	Uredi

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

2.1.4.2. Konfiguriranje widgeta za livechat

Livechat kanal omogućuje tvrtkama da angažiraju i podrže posjetitelje i kupce svoje web stranice. Korisnici mogu pokrenuti razgovor s kontaktnim centrom pomoću widgeta Livechat.

Prije nego što počnete

Sredstva livechat kanala moraju se stvoriti u aplikaciji Webex Connect.

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite Imovina > Imovina kanala.

Korak 3

Kliknite karticu Livechat.

Korak 4

Kliknite ikonu **Uredi** u **stupcu Akcija** sredstva livechata.

Korak 5

Konfigurirajte **karticu Opće postavke** :

a. Na padajućem popisu Zadani tim odaberite **Zadani tim** .
b. Provjerite je li onemogućeno pokaži **povijest razgovora krajnjem korisniku prilikom ponovne prijave** .
   Ove preklopne kontrole za prikaz ili skrivanje povijesti razgovora korisnicima prilikom ponovnog posjeta web-mjestu.
c. Uključite ili isključite prekidač Dopusti korisniku **da zatraži transkript razgovora iz widgeta** Livechat kako biste omogućili ili onemogućili korisnicima da zatraže transkript razgovora iz widgeta Livechat.
   - Ime agenta **ili** generički pseudonim **u transkriptu razgovora možete konfigurirati kao identifikator agenta kako biste zaštitili** privatnost agenata.
d. Uključite **opciju Očisti niti na widgetu** krajnjeg korisnika da biste očistili razgovore kada korisnik klikne Završi chat ili prijeđe na drugo web-mjesto ili zatvori preglednik.
e. Možete konfigurirati ime agenta ili generički pseudonim u transkriptu razgovora kao identifikator agenta kako biste zaštitili privatnost agenata.
f. Provjerite je li onemogućeno **isključivanje Zatvori razgovore na poslužitelju nakon napuštanja** chata. Ovaj prekidač upućuje aplikaciju da automatski zatvori razgovore na poslužitelju kada korisnici napuste razgovore. Ova se značajka još ne odnosi na klijente Webex kontakt centra.
g. Omogućite preklopni **zvuk obavijesti** da biste reproducirali zvuk zvona kada krajnji korisnik primi novu poruku.
h. Omogućite **mogućnost Suzbij radno vrijeme i Trenutne provjere** agenta da biste widget Livechat učinili dostupnim 24X7 bez obzira na to je li timu isteklo zakazano radno vrijeme ili nema dostupnih agenata.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

i. Kliknite **Spremi promjene**.

Šesti korak

Konfiguriranje **kartice Web-mjesta** :

a. Kliknite **Dodaj web-mjesto**.

   Pojavit **će se stranica Postavke** web-mjesta.

b. Na **kartici Općenito** konfigurirajte sljedeća polja.

Naziv polja	**Opis**
Jezik widgeta za chat	Odaberite jezik s padajućeg popisa Jezik **widgeta** za razgovor. Zadani jezik je engleski. Sve najave, tekst akcijskog gumba, obavijesti o pogreškama i transkripti razgovora prikazuju se na konfiguriranom jeziku u widgetu.
Naziv za prikaz	Unesite naziv koji se pojavljuje u zaglavlju widgeta.
Tekst po retku	Unesite tekst podrške koji se pojavljuje ispod zaglavlja.
Tekst gumba	Unesite naziv gumba poziv na radnju (CTA). Maksimalan dopušteni broj znakova u tekstnom polju gumba je 30.
Pozdravna poruka	Unesite personaliziranu pozdravnu poruku koju će korisnici vidjeti na widgetu krajnjeg kupca. Maksimalno ograničenje broja znakova za ovo polje je 500.
Poruka natpisa usklađenosti s PCI-jem	Unesite poruku koju klijent gleda kada poruka nije kompatibilna s PCI-jem.
Domena	Unesite naziv domene ili naziv poddomene na kojoj se widget mora pojaviti.

c. U odjeljku Postavljanje vremena čekanja postavite približno vrijeme čekanja koje korisnici vide kada stupe u kontakt s widgetom.

   Uključite prekidač Prikaži približno vrijeme čekanja i kliknite jedan od sljedećih izbornih gumba:

   - Obično odgovara za nekoliko minuta.
   - Obično odgovara za nekoliko sati.
   - Obično odgovara u jednom danu.

d. U **odjeljku Postavljanje najave** razgovora uključite preklopnik **Dopusti zapisivanje najave** chata za konfiguriranje personaliziranih objava na widgetu.

   Sastavite objavu koristeći $(agent) i $(tim) kao varijable u tekstualnom polju. Ova objava pojavljuje se kada agent pošalje prvu odlaznu poruku s konzole za razgovor. Ovo polje prihvaća sve Unicode znakove. Maksimalno ograničenje broja znakova za polje najave razgovora je 100 znakova.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

e. U **odjeljku Transkript** e-pošte unesite sljedeće detalje.

Naziv polja	Opis
Tema	Predmet transkripta Livechat možete konfigurirati pomoću parametara $(transdate) i $(brandname). Predmet će se prikazati na konfiguriranom jeziku spomenutom u polju Predmet u odjeljku Transkript e-pošte. Maksimalno ograničenje broja znakova za ovo polje je 100.
Podnožje	Podnožje možete konfigurirati na jeziku koji želite prikazati u transkriptu e-pošte unosom potrebnog teksta podnožja u polje Podnožje ispod transkripta e-pošte. Maksimalno ograničenje broja znakova za ovo polje je 1000.

f. Kliknite **Spremi promjene**.

Time se aktiviraju **kartice Izgled** i **Vidljivost** widgeta.

g. Na **kartici Izgled** konfigurirajte sljedeća polja.

Naziv polja	Opis
Boja widgeta	Unesite **kod** boje za widget. Možete odabrati boju ili navesti heksadecimalni kôd.
Vrsta gumba widgeta	Odaberite dizajn gumba widgeta za chat koji se pojavljuje na vašoj web-lokaciji.
Logotip	Prenesite grafičku datoteku sa svojim logotipom.
Sastavljač poruka	Konfigurirajte sljedeće postavke u sastavljaču poruka Livechat: **Prikaži skladatelja kada se pošalju** brzi odgovori: Možete uključiti ovaj prekidač kako biste agentima omogućili sastavljanje nove poruke u skladatelju ako predloženi brzi odgovori ne odgovaraju namjeri klijenta. **Prikaži skladatelja prilikom slanja** vrtuljaka: Možete uključiti ovaj prekidač kako biste korisnicima omogućili sastavljanje nove poruke u skladatelju prilikom slanja vrtuljka. **Dopusti emotikone**: Ovaj prekidač možete uključiti kako biste korisnicima omogućili upotrebu emojija tijekom razgovora na widgetu. Zadani popis emojija nalazi se na widgetu. Kupci mogu koristiti bilo koji od emojija dostupnih na zadanom popisu za komunikaciju s agentima. **Dopusti privitke**: ovaj prekidač možete uključiti kako biste korisnicima omogućili slanje privitaka tijekom razgovora na widgetu. **Napomena** Ako odaberete **mogućnost usklađenosti s PCI-jem** za ispuštanje privitaka, sustav nadjačava **konfiguraciju Dopusti privitke** .

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

h. Kliknite **Spremi promjene**.

i. Na **kartici Vidljivost** widgeta definirajte vidljivost widgeta na web mjestu.

- Kliknite izborni **gumb Show bez ikakvih ograničenja** da biste stalno prikazivali widget, bez obzira na ograničenja postavljena za vidljivost widgeta.
- Kliknite radio gumb Prikaži **s natpisom OOO da** biste prikazali widget s porukom natpisa za vrijeme odsutnosti (OOO). OOO poruku možete konfigurirati u tekstnom okviru sastavljača poruka.

  Maksimalna duljina natpisa je 75 znakova.

  Banneri ne prihvaćaju < i > parametre.
- Kliknite gumb Sakrij **potpuno** radio kako biste u potpunosti sakrili widget.
- Uključite prisilno **isključivanje web stranice kako** biste prisilno isključili widget Livechat. Konfigurirajte sljedeće postavke:
  - U **tekstualno polje Natpis nedostupnosti** unesite poruku o nedostupnosti widgeta. Sustav prikazuje ovu poruku korisnicima koji pokušaju pristupiti widgetu.
  - Uključite **widget Hide za nove korisnike ili kada postojeći korisnici osvježe preklopnik** preglednika kako bi sakrili widget za nove korisnike bez prikazivanja poruke natpisa.

    Postojeći korisnici mogu vidjeti poruku natpisa kada osvježe svoj preglednik.

j. Kliknite **Spremi promjene**.

Kada spremite ovu promjenu, postojeći klijenti mogu nastaviti čavrljati. Ako klijent izađe iz razgovora i pritisne popis niti ili pokuša pregledati ili osvježiti web-stranicu, sustav skriva widget.

Svaka radnja na prekidaču Prisilno **isključivanje** prikazuje se kupcu bez osvježavanja preglednika.

Sve promjene koje napravite u postavkama widgeta odražavaju se tek nakon što korisnici osvježe web-stranicu.

k. Na kartici Zabranjeni **kupci** možete zabraniti korisnicima kontaktiranje agenata putem widgeta Livechat. Njihove IP adrese možete konfigurirati na popisu zabranjenih korisnika.

Da biste dodali zabranjene adrese IP kupce:

a. Na zaslonu zabranjenog klijenta kliknite **Dodaj IP** .

b. Enter **IP Start Range,IP End Rage** i **Razlog zabrane klijenta** u odgovarajućim tekstualnim okvirima.

c. Kliknite **Pošalji**.

Na zaslonu se pojavljuje poruka o uspjehu, a sustav navodi IP detalje na zaslonu zabranjenog kupca.

l. Da biste uredili zabranjenu adresu IP za klijenta:

a. Kliknite ikonu **Uređivanje** u **stupcu Akcije** određenog kupca.

b. Uredite obavezna polja.

c. Kliknite **Spremi promjene**.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Da biste izbrisali zabranjenu adresu IP kupce, kliknite ikonu **Izbriši** u **stupcu Akcije** određenog kupca.

m. Konfigurirajte **karticu Instalacija** :

Pristanak na LiveChat kolačiće

a. Uključite preklopnik Za preuzimanje pristanka od kupca za ručni pristanak korisnika na Livechat widgetu**.**

b. Kliknite **Kopiraj** da biste kopirali skriptu widgeta.

c. Zalijepite skriptu iznad oznake </tijelo> u HTML DOM.

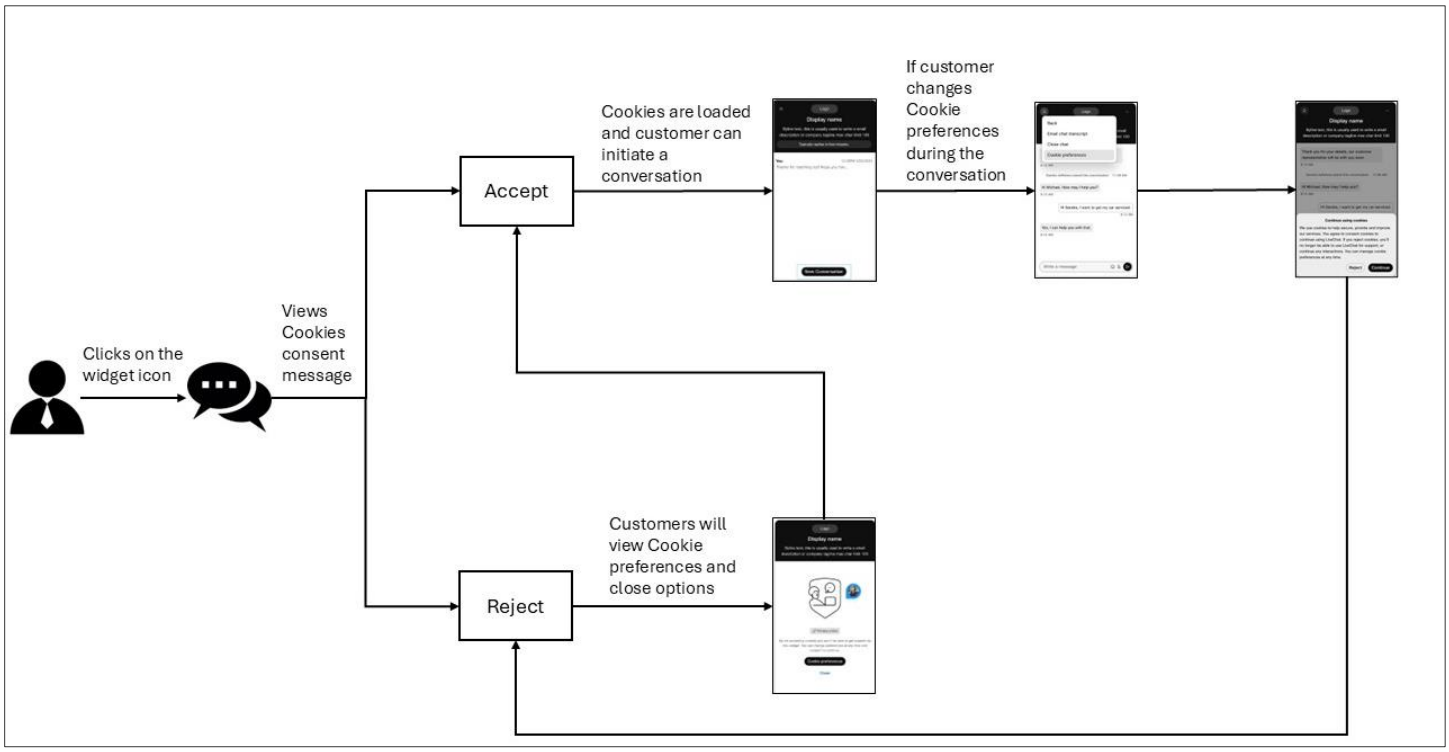
Napomena:

- Savjetujemo da ne mijenjate instalacijsku skriptu našeg Livechat widgeta unutar klijentovog koda, osim oznake poruke pristanka i gumba. Bitno je ugraditi skriptu točno onako kako je predviđeno, stavljajući je ispod oznake tijela kako bi se osigurala optimalna funkcionalnost i izbjegli mogući sukobi s nadređenom web-lokacijom.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Korisničko iskustvo na widgetu Livechat

Ako je za određenu imovinu omogućena postavka Uzmi pristanak iz postavke klijenta, korisnici će se kretati kroz sljedeće putovanje:



Napomena: Krajnji korisnici vidjet će slab natpis mrežne veze na widgetu Livechat kada veza padne.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

2.1.5. Predlošci

Možete unaprijed postaviti odgovore koje agenti mogu koristiti kada odgovore na upite kupaca. Odgovore možete postaviti u predlošcima i grupirati ih u grupu predložaka da biste organizirali sadržaj i olakšali pronalaženje predložaka.

2.1.5.1. Dodavanje grupe predložaka

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Imovina**>**Predlošci**.

Korak 3

Kliknite ikonu + pokraj zaglavlja tablice Grupe **predložaka** .

Korak 4

U **polje Naziv** grupe unesite naziv grupe predložaka. Možete unijeti najviše 35 znakova.

Korak 5

Kliknite **Dodaj**.

2.1.5.2. Brisanje grupe predložaka

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Imovina**>**Predlošci**.

Korak 3

Kliknite ikonu izbriši pokraj naziva grupe predložaka.

Korak 4

Kliknite **U redu** da biste izbrisali grupu predložaka i sve predloške pohranjene u grupi.

2.1.5.3. Prenesi predloške

Koristite značajku Prijenos predložaka za skupni prijenos predložaka. Skupni prijenos smanjuje vrijeme potrebno za izradu predložaka za pojedinačne widgete.

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Odaberite **Imovina**>**Predlošci**.

Korak 3

Kliknite **Prenesi predložak**.

Korak 4

Kliknite vezu Preuzmi oglednu datoteku ovdje da biste preuzeli oglednu datoteku .csv.

Korak 5

Preimenujte oglednu datoteku s jedinstvenim nazivom.

Šesti korak

Otvorite oglednu datoteku i unesite sljedeće detalje u odgovarajuće ćelije:
Napomena

Sva polja u oglednoj datoteci su obavezna.

Nemojte uređivati ili mijenjati nazive zaglavlja stupaca. Provjerite jesu li nazivi timova odvojeni zarezom u stupcu TeamNames.

- **Kanal**: unesite naziv kanala kao što su Sve, Facebook, SMS, E-pošta, Livechat, Apple Poruke za tvrtke (AMB) ili WhatsApp.
- **Grupa** predložaka: unesite naziv grupe predložaka.
- **Naziv** predloška: unesite naziv predloška.
- **Tekst**: sastavite tekst predloška prema konfiguriranom ograničenju broja znakova za svaki predložak kanala.

Vrsta predloška	**Maksimalan broj znakova**
Svi	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
E-pošta	Nema ograničenja
Whatsapp	4096
Apple poruke za tvrtke	10000

Napomena

- Veličina datoteke ne smije biti veća od 5 MB, s maksimalnim brojem od 1000 predložaka po listu.
- Stupac **Tekst** podržava sve Unicode znakove.
- Koristite simbol cijevi (|) kao graničnik za unos teksta s više redaka u **stupac Tekst** .
- U datoteci predložaka prijenosa, čak i ako jedan zapis završava graničnikom (|), svi zapisi u toj datoteci moraju završiti istim graničnikom.
- **Zaključano**: Unesite **Da** za zaključavanje predloška ili **Ne** da biste ga držali otključanim.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

- **NazivTima**: Unesite nazive timova kao vrijednosti odvojene zarezom. Više od jednog naziva tima znači da se predlošci zajednički koriste u konfiguriranim timovima.

Sedmi korak

Izbrišite bilješke pomoći u .csv datoteci prije nego što je prenesete.

Korak 8

Spremite datoteku.

Korak 9

Kliknite na **Prenesi datoteku**. Prenesite datoteku samo u .csv obliku.

Deseti korak

Kliknite **Evidentiraj status** prijenosa da biste vidjeli status datoteka koje ste prenijeli.

a. U polju Prikaži **aktivnost između** odaberite raspon datuma i kliknite Primijeni.
b. Kliknite **Pretraživanje** da biste vidjeli sve datoteke koje ste prenijeli tijekom odabranog razdoblja.
c. Po želji unesite naziv datoteke u **polje Pretraživanje** da biste filtrirali rezultate tablice.
d. Stupac **Stanje** prikazuje status prenesene datoteke kao **Dovršena , Dovršena s pogreškama** ili **Nije uspjela**.

11. korak

Ako je status Dovršen s pogreškama ili Nije uspio:

a. U **stupcu Akcija** kliknite **Preuzmi izvješće** .
b. Ispravite pogreške u datoteci na temelju nalaza izvješća.
c. Da biste ponovno prenijeli datoteku, vratite se na deveti korak.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

2.1.5.4. Dodavanje predloška

Možete odabrati stvaranje zajedničkog predloška za sve kanale ili stvaranje predložaka specifičnih za kanal. Možete stvoriti predloške za sljedeće kanale:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-pošta
- Livechat
- Whatsapp
- Apple poruke za tvrtke (AMB)

1.1.1.1.2 Stvaranje zajedničkog predloška

Možete stvoriti zajednički predložak za sve kanale.

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Imovina** > **Predlošci**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predložak**.

Korak 4

Kliknite **Sve** da biste stvorili univerzalni predložak za sve kanale.

Korak 5 U polje **Naziv predloška**unesite naziv predloška.

Korak 6 (Neobavezno) U polje ID pošiljatelja unesite ID pošiljatelja.

Napomena

Zadani **ID** pošiljatelja (kratki kôd dodijeljen timu ako je SMS omogućen kao kanal) automatski se učitava prilikom stvaranja predloška. Ova značajka omogućuje stvaranje i praćenje predložaka.

Sedmi korak: U tekstno **polje Predložak** unesite tekst.

Bilješka

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 320 znakova.
- **Prilagođena polja**: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u tijelo predloška pomoću ševron(\<>) zagrada. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim predlošcima.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

- **Parametri** sustava: Kliknite ikonu **@@** ili type **@** @u polju Tekst **predloška** da biste vidjeli popis parametara sustava. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst predloška. Kada koristite ove parametre u tekstu predloška, odgovarajuće vrijednosti dinamički se zamjenjuju kada agent odabere te predloške u razgovoru.

  Napomena

  U nedostatku relevantnih vrijednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim vitičastim zagradama i ističe ih žutom bojom.

Korak 8

Potvrdite okvir **Zaključaj predložak** da biste zaključali predloške teksta. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 9

U polju Tim **izuzet** odaberite timove s kojima ne želite zajednički koristiti predložak.

Deseti korak

Kliknite **Spremi promjene** da biste spremili predložak.

1.1.1.1.3 Stvaranje predloška SMS

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Imovina**>**Predlošci**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predložak**.

Korak 4

Kliknite **SMS da biste stvorili predložak SMS** .

Korak 5 U polje **Naziv predloška**unesite naziv predloška.

Korak 6 (Neobavezno) U polje ID pošiljatelja unesite ID pošiljatelja.

Napomena

Zadani **ID** pošiljatelja (kratki kôd dodijeljen timu ako je SMS omogućen kao kanal) automatski se učitava prilikom stvaranja predloška. Ova značajka omogućuje stvaranje i praćenje predložaka.

Sedmi korak: U tekstno **polje Predložak** unesite tekst.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Napomena

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 800 znakova.
- **Prilagođena polja**: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u tijelo predloška pomoću ševron(\<>) zagrada. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim predlošcima.
- **Parametri** sustava: Kliknite ikonu@@ ili type **@@** u polju Tekst **predloška** da biste vidjeli popis parametara sustava. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst predloška. Kada koristite ove parametre u tekstu predloška, odgovarajuće vrijednosti dinamički se zamjenjuju kada agent odabere te predloške u razgovoru.

  Napomena

  U nedostatku relevantnih vrijednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim vitičastim zagradama i ističe ih žutom bojom.

Korak 8

Potvrdite okvir **Zaključaj predložak** da biste zaključali predloške teksta. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 9

U polju Tim **izuzet** odaberite timove s kojima ne želite zajednički koristiti predložak.

Deseti korak

Kliknite **Spremi promjene** da biste spremili predložak.

1.1.1.1.4 Stvaranje predloška e-pošte

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Imovina**>**Predlošci**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predložak**.

Korak 4

Kliknite **E-pošta** da biste stvorili predložak e-pošte.

Korak 5

U polje **Naziv predloška**unesite naziv predloška.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Šesti korak

U tekstno **polje Predložak** unesite tekst.

- Prilagođenom tekstu možete dodati emotikone. Na tekst možete primijeniti stilove obogaćenog oblikovanja kako je opisano u tablici.

Ikona	**Opis**
Podebljano	Podebljava tekst.
Kurziv	Tekst oblikuje u kurziv.
Podcrtaj	Podcrtava tekst.
Precrtaj	Pogađa tekst.
Boja fonta	Mijenja boju fonta.
Poredan popis	Stvara popis prema redoslijedu.
Neuređeni popis	Stvara neuređeni popis.
Veza	Umeće hipervezu na odabrani tekst.
Odlomak (naslovi)	Primjenjuje unaprijed postavljene stilove naslova ili paragrafa na tekst.
Tablica	Umeće tablicu.

Napomena

- **Prilagođena polja**: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u tijelo predloška pomoću ševron(\<>) zagrada. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim predlošcima.
- **Parametri** sustava: Kliknite ikonu@@ ili type **@@** u polju Tekst **predloška** da biste vidjeli popis parametara sustava. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst predloška. Kada koristite ove parametre u tekstu predloška, odgovarajuće vrijednosti dinamički se zamjenjuju kada agent odabere te predloške u razgovoru.

  Napomena

  U nedostatku relevantnih vrijednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim vitičastim zagradama i ističe ih žutom bojom.

Sedmi korak

Potvrdite okvir **Zaključaj predložak** da biste zaključali predloške teksta. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 8

U polju Tim **izuzet** odaberite timove s kojima ne želite zajednički koristiti predložak.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Korak 9

Kliknite **Spremi promjene** da biste spremili predložak.

1.1.1.1.5 Stvaranje predloška livechata

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Imovina**>**Predlošci**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predložak**.

Korak 4

Kliknite **Livechat** da biste stvorili predložak za Livechat.

Korak 5 U polje **Naziv predloška**unesite naziv predloška.

Šesti korak U tekstualno polje Predložak unesite tekst.

Napomena

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 2000 znakova.
- **Prilagođena polja**: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u tijelo predloška pomoću ševron(\<>) zagrada. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim predlošcima.
- **Parametri** sustava: Kliknite ikonu@@ ili type **@@** u polju Tekst **predloška** da biste vidjeli popis parametara sustava. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst predloška. Kada koristite ove parametre u tekstu predloška, odgovarajuće vrijednosti dinamički se zamjenjuju kada agent odabere te predloške u razgovoru.

  Napomena

  U nedostatku relevantnih vrijednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim vitičastim zagradama i ističe ih žutom bojom.

Sedmi korak

Potvrdite okvir **Zaključaj predložak** da biste zaključali predloške teksta. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Korak 8

U polju Tim **izuzet** odaberite timove s kojima ne želite zajednički koristiti predložak.

Korak 9

Kliknite **Spremi promjene** da biste spremili predložak.

1.1.1.1.6 Stvaranje predloška Facebook messengera

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Imovina**>**Predlošci**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predložak**.

Korak 4

Kliknite **Facebook** da biste stvorili predložak za Facebook.

Korak 5

U polje **Naziv predloška**unesite naziv predloška.

Šesti korak : odaberite **tekst** kao vrstu predloška za konfiguriranje predloška teksta.

Napomena

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 2000 znakova.
- **Prilagođena polja**: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u tijelo predloška pomoću ševron(\<>) zagrada. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim predlošcima.
- **Parametri** sustava: Kliknite ikonu@@ ili type **@@** u polju Tekst **predloška** da biste vidjeli popis parametara sustava. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst predloška. Kada koristite ove parametre u tekstu predloška, odgovarajuće vrijednosti dinamički se zamjenjuju kada agent odabere te predloške u razgovoru.

  Napomena

  U nedostatku relevantnih vrijednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim vitičastim zagradama i ističe ih žutom bojom.

Sedmi korak

Odaberite **Predlošci akcija kao vrstu predloška** da biste stvorili predloške gumba.

Napomena

Ovu mogućnost možete koristiti kada kupac očekuje brz odgovor. Sustav šalje poruku sa slikama i gumbima kako bi omogućio kupcu da odgovori klikom na gumb.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Da biste konfigurirali predloške akcija:

- Potvrdite okvir Gumb.
- Kliknite **Prenesi sliku** da biste pregledali i priložili sliku.
- U polje Naziv unesite naziv gumba.
- S padajućeg popisa vrste gumba odaberite vrstu **gumba** .
- U **polje URL poziva unesite URL** povratnog poziva.
- U tekstno polje Predložak unesite tekst.

Napomena

Predlošci akcija podržavaju najviše 320 znakova.

Korak 8

Odaberite **Multimedijski predlošci kao vrstu predloška** da biste stvorili različite multimedijske predloške.

Napomena

Možete stvoriti sljedeće multimedijske predloške:

- Slika
- zvuk
- Video
- Datoteka

Konfiguriranje multimedijskih predložaka:

- Na padajućem izborniku vrsta medija odaberite vrstu medija.
- U Unesite medijski URL unesite URL.

Korak 9

Potvrdite okvir **Zaključaj predložak** da biste zaključali predloške teksta. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Deseti korak

U polju Tim **izuzet** odaberite timove s kojima ne želite zajednički koristiti predložak.

11. korak

Kliknite **Spremi promjene** da biste spremili predložak.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

1.1.1.1.7 Stvaranje WhatsApp predloška

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Odaberite **Imovina**>**Predlošci**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predložak**.

Korak 4

Kliknite **WhatsApp** da biste stvorili WhatsApp predložak.

Korak 5 U polje **Naziv predloška**unesite naziv predloška.

Šesti korak U tekstualno polje Predložak unesite tekst.

Napomena

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 4096 znakova.
- **Prilagođena polja**: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u tijelo predloška pomoću ševron(\<>) zagrada. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim predlošcima.
- **Parametri** sustava: Kliknite ikonu@@ ili type **@@** u polju Tekst **predloška** da biste vidjeli popis parametara sustava. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst predloška. Kada koristite ove parametre u tekstu predloška, odgovarajuće vrijednosti dinamički se zamjenjuju kada agent odabere te predloške u razgovoru.

  Napomena

  U nedostatku relevantnih vrijednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim vitičastim zagradama i ističe ih žutom bojom.

Sedmi korak

Potvrdite okvir **Zaključaj predložak** da biste zaključali predloške teksta. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 8

U polju Tim **izuzet** odaberite timove s kojima ne želite zajednički koristiti predložak.

Korak 9

Kliknite **Spremi promjene** da biste spremili predložak.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

1.1.1.1.8 Stvaranje predloška za Apple Poruke za tvrtke (AMB)

Postupak

- korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu.

Korak 2

Odaberite Imovina>Predlošci.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predložak**.

Korak 4

Kliknite **Apple Message for Business** da biste stvorili AMB predložak.

Korak 5

Unesite **naziv predloška**.

Šesti korak

Odaberite vrstu predloška s padajućeg popisa Vrsta predloška.

Napomena

Možete stvoriti **vrste teksta,teksta s privitkom**, birača **vremena, birača** popisa, **obogaćene veze**, **brzog odgovora** i **predloška obrasca** za AMB kanal.

Sedmi korak

Odaberite **Tekst** kao vrstu predloška za konfiguriranje predloška teksta.

Korak 8

U tekstno **polje Predložak** unesite tekst.

Bilješka

Tekstualno polje Predložak podržava najviše 10000 znakova.

Prilagođena polja: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u tijelo predloška pomoću ševron(\<>) zagrada. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim predloščima.

Parametri sustava: Kliknite ikonu@@ ili type **@@** u polju Tekst **predloška** da biste vidjeli popis parametara sustava. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst predloška. Kada koristite ove parametre u tekstu predloška, odgovarajuće vrijednosti dinamički se zamjenjuju kada agent odabere te predloške u razgovoru.

Napomena

U nedostatku relevantnih vrijednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim vitičastim zagradama i ističe ih žutom bojom.

Korak 9

Odaberite **Tekst s privicima** kao vrstom predloška za konfiguriranje i podršku teksta pomoću predložaka privitaka.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Deseti korak

U odjeljku Prijenos privitka kliknite **Odaberi datoteku** ili Ovdje ispusti datoteke **da biste prenijeli** privitak.

Napomena

Polje Prenesi privitak podržava maksimalno ograničenje od ≤ 5 MB.

11. korak

Potvrdite okvir **Zaključaj predložak** da biste zaključali tekst i tekst vrstama predložaka privitaka. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

12. korak

Odaberite vrstu predloška **birača** vremena da biste konfigurirali vremenske intervale za klijente.

- Konfiguriranje **pretpregleda** primljene poruke.
  - Na izbornim gumbima **Stil** odaberite veličinu mjehurića **pretpregleda** poruke.
  - U **polje Naslov** unesite naslov.
  - (Neobavezno) U **polje Podnaslov** unesite podnaslov.
  - Kliknite **Odaberi datoteku** ili **Ovdje ispustite datoteke** da biste prenijeli privitak.
- (Neobavezno) Konfigurirajte detalje događaja.
- Omogućite preklopnik **Pojedinosti** događaja prije popunjavanja da biste unaprijed popunili detalje događaja.
  - U **polje Naslov** događaja unesite naslov.
  - (Neobavezno) U polje Detalji o **lokaciji** unesite podatke o lokaciji.
  - (Neobavezno) U polja Prikaži **na karti** unesite koordinate.
  - U **poljima Vremenski utori** odaberite datum, vrijeme i trajanje iz odgovarajućih polja.
  - Kliknite ikonu **Dodaj** da biste dodatno dodali vremenske termine.
- Konfiguriranje **pretpregleda** odgovorne poruke.
  - Na izbornim gumbima **Stil** odaberite veličinu mjehurića **pretpregleda** poruke.
  - U **polje Naslov** unesite naslov.
  - (Neobavezno) U **polje Podnaslov** unesite podnaslov.
  - Kliknite **Odaberi datoteku** ili **Ovdje ispustite datoteke** da biste prenijeli privitak.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

13. korak

Odaberite vrstu predloška **Birač** vremena da biste konfigurirali popis stavki i informacija o njima.

- Konfiguriranje **pretpregleda** primljene poruke.
  - Na izbornim gumbima **Stil** odaberite veličinu mjehurića **pretpregleda** poruke.
  - U **polje Naslov** unesite naslov.
  - (Neobavezno) U **polje Podnaslov** unesite podnaslov.
  - Kliknite **Odaberi datoteku** ili **Ovdje ispustite datoteke** da biste prenijeli privitak.
- Konfigurirajte **detalje popisa**.
  - U **polje naslova** sekcije unesite naslov.
  - Za konfiguriranje više sekcija uključite potvrdni okvir Dopusti **višestruke odabire za sekciju** .
  - Kliknite **Ovdje ispustite datoteke da biste prenijeli** slikovne datoteke.
  - U polje Naslov **artikla** unesite naslov.
  - (Neobavezno) U polje Podnaslov **artikla** unesite podnaslov.
  - Kliknite **ikonu Dodaj** pokraj polja Naziv stavke da biste dodali više stavki.
  - Kliknite **Dodaj sekciju da biste spremili** popis.
- Konfiguriranje **pretpregleda** odgovorne poruke.
  - Na izbornim gumbima **Stil** odaberite veličinu mjehurića **pretpregleda** poruke.
  - U **polje Naslov** unesite naslov.
  - (Neobavezno) U **polje Podnaslov** unesite podnaslov.
  - Kliknite **Odaberi datoteku** ili **Ovdje ispustite datoteke** da biste prenijeli privitak.

14. korak

Odaberite vrstu predloška **Rich Link** da biste konfigurirali i poslali bogate veze na potrošački uređaj.

- Konfiguriranje **pretpregleda** primljene poruke.
  - U **polje Naslov** unesite naslov.
  - U **polje URL** unesite URL obogaćene veze.
  - S padajućeg popisa odaberite vrstu medija.

    Napomena

    - Medijsko polje podržava slikovne ili videodatoteke.
    - Kada odaberete Videozapis kao vrstu medija, prenesite minijaturu slike radi lakše identifikacije i vidljivosti. Videodatoteka mora biti u MP4 formatu.
  - Kliknite **Odaberi datoteku** ili **Ovdje ispustite datoteke** da biste prenijeli privitak.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

15. korak

Odaberite vrstu predloška **brzog odgovora** da biste konfigurirali pitanja i mogućnosti.

- U **polje Naslov** unesite pitanje.
- U **polje Dodavanje mogućnosti** unesite mogućnosti.

Napomena

U polju Mogućnosti dodavanja možete konfigurirati najmanje dvije, a najviše pet mogućnosti.

16. korak

Odaberite **vrstu predloška obrasca** da biste konfigurirali bogate interaktivne tokove na više stranica za korisnike na iOS i iPadOS uređajima pomoću jednog JSON korisnog tereta.

- U **polje Opis** unesite opis obrasca da biste agentima pružili dodatne informacije pomoću predloška obrasca.
- Kliknite **Učitaj uzorak u uređivaču** da biste učitali ogledni JSON i prilagodili ga ili možete unijeti valjani JSON.
- Kliknite **Uljepšavanje** uz uzorak učitavanja u uređivaču da biste JSON oblikovali i učinili čitljivim.

17. korak

U polju Tim **izuzet** odaberite timove s kojima ne želite zajednički koristiti predložak.

18. korak

Kliknite **Spremi promjene** da biste spremili predložak.

2.2. Konzola za brigu o kupcima

2.2.1. Nadzorna ploča

Upotrijebite nadzornu ploču za pregled popisa razgovora koji čekaju odgovor agenta. Nadzorna ploča pomaže identificirati sve klijente koji čekaju u redu čekanja.

Nadzorna ploča sadrži sljedeće kartice:

- Razgovore
- Radne snage

2.2.1.1. Razgovore

Broj otvorenih razgovora možete vidjeti na **kartici Razgovori** . Broj otvorenih razgovora ukupan je broj razgovora u statusu **Red čekanja,Aktivno** i **Na čekanju** određenog tima. Svaki status možete pregledati na vlastitoj kartici da biste vidjeli određeni broj chatova za taj status. Možete kliknuti na svaku od ovih kartica da biste vidjeli detalje razgovora pod odabranim statusom.

Napomena

Webex kontakt centar ne podržava status Na čekanju.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Grupe aktivnih kartica statusa razgovaraju s onima koji čekaju odgovore agenta i onima koji čekaju odgovore kupaca. Na temelju odabira statusne kartice možete pregledati detalje razgovora kao što su ID chata, ID klijenta, prioritet, ID agenta, prosječno vrijeme odaziva, vrijeme rukovanja i posljednje ažuriranje.

Prikaz transkripta razgovora

Prema zadanim postavkama korisnici digitalnih kanala mogu pregledavati posljednjih šest mjeseci uživo na korisničkom sučelju i putem API. Ako želite pregledati podatke dulje od šest mjeseci, obratite se timu za podršku. Tim za podršku može pružiti do 24 mjeseca podataka izvan mreže.

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Kliknite gumb **Prijeđi na brigu** o korisnicima u gornjem desnom kutu nadzorne ploče.

Korak 3

Kliknite ikonu **Zapisnik** razgovora u stupcu Akcija razgovora.

Na zaslonu će se pojaviti dijaloški okvir zapisnika razgovora.

Pretražujte razgovore na temelju određenih filtara

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Kliknite gumb **Prijeđi na brigu** o korisnicima u gornjem desnom kutu nadzorne ploče.

Korak 3

Kliknite gumb **Dodaj filtar** na zaslonu nadzorne ploče.

Korak 4

Stvorite uvjete na zaslonu Filtriranje razgovora.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Korak 5

Kliknite **Prikaz rezultata** da biste pogledali razgovore koji zadovoljavaju uvjete filtra.

Tablica rezultata pretraživanja prikazuje sve rezultate koji odgovaraju uvjetima filtra.

Pretraživanje i prikaz transkripata

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Kliknite gumb **Prijeđi na brigu** o korisnicima u gornjem desnom kutu nadzorne ploče.

Korak 3

Transkripte razgovora možete pretraživati i pregledavati na stranici Pretraživanje na temelju sljedećih vrijednosti polja.

Polje	**Opis**
Ime	Puno ime klijenta kako je primljeno od kanala i konfiguracije u čvoru Stvaranje razgovora u tijeku. Odnosi se na Facebook Messenger i Livechat kanal. Za e-poštu: prema zadanim postavkama postavite na adresu e-pošte primarnog kupca (s adrese). Za SMS: prema zadanim postavkama postavite na mobilni broj korisnika. **Napomena** Djelomična pretraživanja nisu podržana. Pretraživanje je neosjetljivo na velika i mala slova.
Broj mobitela	SMS broj mobitela korisnika. Korisno za traženje SMS razgovora.
ID e-pošte	ID e-pošte kupca. Korisno za traženje razgovora putem e-pošte.
ID razgovora (ID razgovora)	Jedinstveni identifikator razgovora.
Livechat ID	Jedinstveni UUID — postavljen na korisnički preglednik putem widgeta Livechat.
WhatsApp broj mobitela	Registrirani broj mobitela korisnika.
Apple poruke za tvrtke (AMB)	Broj ili ID e-pošte pridružen Apple ID-ju.
Tags	Nije primjenjivo na Webex Kontakt centar
Prioritet	Nije primjenjivo na Webex Kontakt centar
ID agenta	ID agenta konfiguriran je na CI Korisnički ID kao dio početne faze i ne može se koristiti u ovoj fazi.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Polje	Opis
ID kupca	Jedinstveni identifikator klijenta kako ga je definirala tvrtka. Nije primjenjivo na Webex kontakt centar.

2.2.2. Riječi popisa blokova

Možete konfigurirati blokirane riječi od kojih bi se agenti trebali suzdržavati u razgovorima. Ako se te riječi pojave u poruci klijenta, one se zamjenjuju zvjezdicom (*) prije nego što se pošalju agentima. Ova značajka podržava engleski jezik i cijeli niz Unicode znakova koji pokrivaju većinu jezika na svijetu.

Na ovom zaslonu možete izvršiti sljedeće radnje:

- Konfigurirajte blokirane riječi koje se moraju filtrirati iz poruka ili potražite unaprijed konfigurirane blokirane riječi.
- Konfiguriranje ID-ova e-pošte primatelja kojima se izvješće šalje ako se u izlaznim porukama koje agent pokušava poslati klijentu pronađu blokirane riječi.
- Ako agent upiše poruku koja sadrži bilo koju od blokiranih riječi, sustav prikazuje upozorenje i ne šalje poruku dok taj agent ne ukloni tu riječ.

Zadane riječi popisa blokiranih

U sljedećoj su tablici navedene zadane riječi popisa blokiranih adresa. Možete ih učiniti aktivnima i neaktivnima.

Di	vag1na	Cipa	FCUKER	Kumming	ubosti
Šaht	vagiina	Cl1t	FCUKING	Kums	ubodi
Arsey	vaj1na	klitoris	feck	Kunilingus	Pron
pepeljara	vajina	klitoris licker	pušenje	kwif	Pube
pepeljara	vullva	klitoris	Fecker	L3I+CH	Pusse
	Drkadžije	klitoris	Felching	l3itch	Pussi
Assface	drkanje	klitoris leglo	momak	Usne	Pičke
assh0le	wh00r	clusterfuck	felacio	LEN	maca
asslicker	wh0re	Matica	fingerfuck	Lmao	maca prdnuti

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

šupak	Wigger	kurac	prstima	LMFAO	Palača maca
bassterdi	Willie	džep pijetla	prstiju	požuda	maca
Gadovi	wog	Šmrklje pijetla	prstiju	požuda	queaf
gad	muda	pijetao	Prstohvat	m0f0	Queer
Basterds	sranje	Cockhead	Fingerfucks	m0fo	zadnje crijevo
Basterdz	jebati	cockmunch	jebanje šake	M45terbate	retard
kuje!	50 jardi pička punt	Cockmuncher	fistfuck	Ma5terb8	Rimjaw
kuje	5h1t	Cocks	fistfucked	Ma5terbate	rimming
kuje.	Raji	Cocksuck	fistfucker	mafugly	s hit
blobby	a_s_s	cocksucked	Fistfuckers	mazohist	S.O.B.
Muda	A2M	Pušač kurca	šaka	masterb8	s_h_i_t
Bolloks	A55	Odojak	fistfuckings	masterbat*	Sadizam
Bollox	odrasla osoba	pijetao	Fistfucks	masterbat3	Sadista
Bolox	amaterski	Cocksucks	prirubnica	masterbate	pješčanik
brisanje stražnjice	analni	Cocksuka	flog trupca	Master-Bate	Kraljica kobasica
c0cks	analni nabijač	Cocksukka	Fook	masterbacija	Schlong
CNC	analno curenje	kok	Fooker	majstorije	Vijak
glava kurca	anilingus	Cokmuncher	jebena rupa	Masturbirati	Hrvat

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Cuntz	čmar	Coksucka	Jebeš lutku	MOF0	skrote
roniti	Ar5e	rakun	Jebeš trofej	MOFO	Skrotum
domina	arrse	policajac malo drva	jebeš se mama	Mo-FO	Sjeme
dominatricija	guzica	Kukuruzna rupa	jebati	Mothafuck	seks
domina	šupak	Corp kurva	fucka	Mothafucka	sh!+
Glupan	magarac	Kormilariti	Jebeno dupe	Mothafuckas	sh!t
Jebeno	dupe jebati	sperma	jebena kuja	Mothafuckaz	sh1t
gluposti	Magarac	Cum Chugger	Jebeno	Mothafucked	shag
	Assfucker	kontejner za spermu	jebač	Mothafucker	Shagger
Fukin	Guzavac-jebač	cum freak	Jebači	Mothafuckers	Shaggin
Gayboy	assfukka	Cum guzzler	fuckhead	Mothafuckin	ševa
Gayz	šupak	Cumdump	Fuckheads	Mothafucking	Šemale
H00R	Seronje	Cummer	Fuckin	Mothafuckings	shi+
H0ar		Cumming	jebanje	Mothafucks	govno
H0re	assmunch	sperma		jebač majki	Sranje jebač
motika		cumshot	Fuckingshitmotherfucker	jebač majki	Shitdick
Hoor	autoerotski	Kunilingus	fuckme	motherfuck	Sranje

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Hore	b!tch	Kunilingus	fuckmeat	motherfucked	usisano
Japanci	B00bs	Kunnilingus	Fucks	Jebaču	Shitej
Jisim	B17Ch	pizda	fucktoy	Jebači majki	Shitfuck
Jiss	B1tch	Kosa pičke	fuckwhit	motherfuckin	
joder	Torba za bal	Torba	fuckwit	motherfucking	Seronjo
Kike	Ballsack		fudge packer	Motherfuckings	usranje
Ručice	bang (nečiji) okvir	Krunlicker	Fudgepacker	motherfuckka	shitings
knobz	Bangbros	Kuntlicking		motherfucks	govna
Koon	bez sedla	Cunts	Fuker	muf	usrano
Kunt	gad		Fukker	muf dim	shitter
Kunts	Zvijer	pička udarena pičkom	Fukkin	Mutha	shitters
Kuntz	Zvijer	Prerežite uže	fuks	Muthafecker	Serem
Lezzijan	Goveđa zavjesa	Cijalis	Fukwhit	Muthafuckker	shittings
Masokist	Bellend	Cyberfuc	Fukwit	Muter	Usrani
Mastrbait	životinjski	cyberfuck	fux	Mutherfucker	Skank
Mastrbate	bestijalnost	cyberfucked	fux0r	N1gga	nagib
masterbates	bi+ch	cyberfucker	Gangbang	n1gger	drolja
Minge	kuja	cyberfuckers	Gangbang	nacistički	kanta za drolju

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

jebač majki	bimbos	Cyberfucking	gang-bang	Trebate kurac	drolje
n1gr	Birdlock	d1ck	gangbanged	Nigg3R	Smegma
Zasada	Kučka	psovati	gangbangs	Nigg4h	prljavština
orgasum	kuja sisa	kurac	plinovito dupe	Nigga	ugrabiti
packi	kuja	Rupa za kurac	Gaylord	niggah	kurvin sin
packie	kuje	Kurac Shy	Gaysex	niggas	Spac
packy	kuje	Kreten	kozja koza	Niggaz	hrabrost
paki	Kujin	dildo	bog	Crnčuga	T1tt1e5
pakie	Bitching	Dildos	Bog prokleti	Crnci	T1tties
Paky	krvav	Dink	Božja brana	glava	teets
Peeenus	Popuši mi	dinks	prokleti	nob jokey	Teez
Peeenusss	puhati blato	dirsa	prokleti	Nobhead	testis
Peenus	Blowjob	prljavi Sanchez	Bog-prokleti	Nobjocky	Testis
Peinus	pušenje	DLCK	preklop šunke	Nobjokey	sisa
PEN1s	Plavi vafl	Pas-jebač	hardcoresex	numbnuts	tit wank
Penis-dah	blumpkin	pseći stil	pakao	maslac od orašastih plodova	titfuck
penus	Boiolas	Doggiestyle	Heše	orah	sise

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Penuus	Bollock	doggin	inje	OMG	titt
Phuker	Bollok	dogging	Hoare	orgazim	tittie5
Phukker	erekcija	Donkeyribber	hoer	orgazmi	tittiefucker
polack.	Sisa	Doosh	Homo	orgazam	Sise
polak	Sise	duche	homoerotski	Orgazme	tittyfuck
Fuj	Sise	Lezba	hore	P0RN	Tittywank
Poonani	Boooobs	Jedite kurac	najnapaljeniji	pješak	Titwank
Pr1c	btch1	Jedite pitu za kosu	napaljeni	kurac	Bacač
Pr1ck	xxx	izbacivati	HotSex	penis	govno
Pr1K	duševno zaostao	ejakulirana	Kako ubiti	penisfucker	TW4T
Pussee	m0ron	ejakulacija	Kako murdep	PhoneSex	Twat
Puuke	$hit	ejakulacija	Jackoff	Phuck	Twathead
Puuker	4r5e	ejakulacije	jack-off	Phuk	twatty
Queer osobe	Booooobs	lučenje	Jap	phuked	twunt
queerz	Boooooooobs	ejakulat	Kreten	Phuking	twunter
Qweers	grudi	erotičan	Drkanje	phukked	v14gra
qweerz	Bučeta	f u c k	jizam	Phukking	v1gra
rectum	Momak	f u c k e r	jiz	Phuks	rodnica

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

skeniranje	propalica	f_u_c_k	jizm	Phuq	Viagra
Seksi	Jebač zečica	F4nny	Jizz	Pigfucker	stidnica
sh1ter	poprsje tereta	prednji	Kawk	Pimpis	w00se
Sh1ts	prsata	peder peder	nastrani Isus	pišati	Wang
Sh1tter	granica	fagging	čvor	Bijesan	drkanje
Sh1tz	jebanje stražnjice	Faggitt	kraj gumba	pisser	Drkadžija
Šročanstvo	stražnjica	peder peder	Knobead	pisseri	Wanky
Shitz	buttmuch	pederski pederi	knobed	Pisses	Whoar
Shyt	stražnjica	naramak pruća	Knobend	Pissflaps	kurva
Shyte	c0ck	pederi	knobhead	pissin	Willies
Skankey	c0cksucker	pederi	knobjocky	Pissing	Willy
Skanks	Tepih Muncher	Fanny	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	Carpetmuncher	fannyflaps	kock	krma	xrated
Slutty	cawk	fannyfucker	Kondum	pornografija	T! T
Slutz	Pukotina	fanyy	Kondums	porno	btch
twats	Choade	fatass	Kum	pornografija	T.T.
Va1jina	Chota vrećice	FCUK	Kummer	pornos	ubiti

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Upravljanje popisom blokova

Postupak

Korak 1

Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite **Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu** .

Korak 2

Prebacite se na konzolu za korisničku podršku.

Korak 3

Odaberite **Postavke** > **Upravljanje** > **Popisi za blokiranje**.

Odjeljak **Zadani popis blokiranih** prikazuje zadane blokirane riječi. Te riječi ne možete izbrisati, ali ih možete aktivirati i deaktivirati.

Korak 4

Da biste deaktivirali riječ:

a. Odaberite riječ s popisa Aktivno.

   Po želji za filtriranje popisa koristite polje za pretraživanje.

   Napomena

   Pomoću tipke SHIFT možete odabrati više blokiranih riječi i deaktivirati ih odjednom.

b. Kliknite ikonu **Strelica** desno da biste blokiranu riječ premjestili na popis Neaktivno.

c. Kliknite **U redu** da biste premjestili riječ s popisa Neaktivno na popis Aktivno.

Korak 5

Da biste aktivirali riječ:

a. Odaberite riječ s popisa Neaktivno.

   Po želji za filtriranje popisa koristite polje za pretraživanje.

b. Kliknite ikonu **strelice** lijevo da biste blokiranu riječ premjestili na popis Aktivno.

c. Kliknite **U redu** da biste premjestili riječ s popisa Neaktivno na popis Aktivno.

Šesti korak

U odjeljku Prilagođeni **popis blokiranih** osoba dodajte vlastiti popis riječi na popis blokiranih riječi.

a. Unesite blokiranu riječ u polje Unesite riječ na popis pokraj gumba **Dodaj riječ** .

b. Kliknite **Dodaj riječ**.

   Riječ se prikazuje u tekstnom okviru. Slično tome, možete konfigurirati bilo koji broj riječi.

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana.

Sedmi korak

U **odjeljku Eskalacije** možete omogućiti eskalacije.

a. Potvrdite okvir **Eskalacije** .
b. U tekstni okvir unesite ID-ove e-pošte odvojene zarezom. Svi konfigurirani ID-ovi e-pošte bit će obaviješteni ako se u izlaznim porukama pojave blokirane riječi.
c. Potvrdite okvir **Dopusti agentu da raskrinka blokirane riječi koje se pojavljuju u dolaznim porukama** kako biste agentima dali dozvolu pristupa za raskrinkavanje blokiranih riječi u dolaznim porukama.

Korak 8

Kliknite Spremi promjene.

Napomena

Obavezno je kliknuti **Spremi promjene** u donjem desnom kutu zaslona da biste primijenili sve radnje izvršene na zaslonu popisa blokiranja.

Za više informacija
Posjetite cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco i/ili njegove podružnice. Sva prava pridržana. Cisco i logotip tvrtke Cisco zaštitni su znakovi ili registrirani zaštitni znakovi tvrtke Cisco i/ili njezinih podružnica u SAD-u i drugim zemljama. Popis Ciscovih zaštitnih znakova možete pogledati na sljedećoj adresi: https://www.cisco.com/go/zaštitni znakovi. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne podrazumijeva partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1110R)