WebexEngageAdminandSetupGuidefor

WebexContactCenter

Datum: 19. kolovoza 2025.

© 2025. Cisco i/ili njezinih povezanih društava. 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 4
2.1.2 Postavke 12
2.1.3 Korisnici 12
2.1.4 Aktiva 14
2.1.5 Predlošci 22
2.1.6 Proaktivni chat 42
2.2 Konzola za brigu o kupcima 47
2.2.1 Nadzorna ploča 47
2.2.2 Riječi popisa blokova 51

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 koji su vaši agenti ručno pokrenuli da bi ih pozvali na zahtjev tijekom razgovor.
Postavke	Omogućuje konfiguraciju na razini klijenta, kao što su pravila privitka i vezana uz e-poštu konfiguracija.
Korisnici	Predstavlja prikaz samo za čitanje korisnika koji su omogućeni s pristupom svim kanalima ili licencirani kao premium agent sinkroniziran iz Kontrolnog centra.
Aktiva	Omogućuje konfiguraciju resursa kanala i predložaka odgovora (konzervirani odgovori).

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

2.1.1 Nadzorna ploča

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.

2.1.1.1.1 Timovi

Izbornik Timovi predstavlja grupu ljudi koji rade u određenoj funkciji u određenoj grupi (web-mjestu), na primjer Prodaja ili Pritužbe. Iako portal za upravljanje Webex Contact Center 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. od menadžeri	Prikazuje broj administratora koji upravljaju ovim timom.

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

Ne. agenata	Prikazuje broj agenata koji su dio ovog tima.
Ostali	Prikazuje broj korisnika koji pripadaju drugim ulogama, kao što je Analitičar, koje nisu

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

Naziv stupca	Opis
	Primjenjivo na Webex Contact Center danas.

Kada kliknete vezu naziv tima, možete vidjeti sljedeće kartice:

- Korisnici
- Korisnici

događaja i pravila

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 nema utjecaja na način na koji se korisnici prijavljuju na Webex Contact Center.
E-pošta	ID e-pošte korisnika konfiguriran u kontrolnom središtu
Uloga	Uloga korisnika koji može biti administrator klijenta ili agent.
Status	Stanje korisnika na Agent Desktop, primjerice aktivno ili neaktivno
Datum	Datum zadnje aktivnosti korisnika
Vrijeme	Vrijeme zadnje aktivnosti korisnika

Događaji i pravila

Događaji i pravila omogućuju vam POST podatke o razgovorima za pokretanje tijekova rada ili bilo kojeg 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.

Dodaj novu proceduru

događaja

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.

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

Korak 4

Unesite naziv događaja. Korak

5

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

Odaberite jednu od sljedećih metoda:

- Dobiti
- PUT
- 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, parametre možete konfigurirati i proslijediti u zahtjevima API.

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.

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

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 na POST podataka.
   - Dopusti agentu da odabere između skupa unaprijed definiranih vrijednosti: Ova mogućnost omogućuje agentu da odabere unaprijed konfigurirane vrijednosti prije pozivanja vanjskog URL-a na POST podataka. Kada odaberete ovaj izborni gumb, na zaslonu će se pojaviti tekstni okvir. Unesite unaprijed 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

postupka pravila

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.
- Ulazna 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 aktivira kada se razgovor zatvori. Odaberite mogućnost za pokretanje pravila

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

Ručno, prema API ili po sustavu. Da bi ovo pravilo funkcioniralo na klijentu, morat ćete odabrati API.

- Stvoreni chat: pravilo se automatski pokreće prilikom stvaranja chata. Zahtjev POST može se podnijeti (URL treće strane) kad god se stvori chat. Morate odabrati API da bi ovo pravilo funkcioniralo na vašem klijentu.
- Chat je ponovno otvoren: pravilo se pokreće prilikom ponovnog otvaranja razgovora. Odaberite mogućnost za ručno pokretanje pravila

  Ili API ili po sustavu. Da bi ovo pravilo funkcioniralo na klijentu, morat ćete odabrati API.
- Poslana poruka: pravilo se pokreće prilikom slanja

poruke. Šesti korak

Odaberite jednu od sljedećih metoda:

- Dobiti
- PUT
- 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, parametre možete konfigurirati i proslijediti u zahtjevima API.

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

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

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, TURN u preklopniku On/Off JavaScript pravilo u gornjem desnom kutu stranice Konfiguriranje pravila.
14. korak
Kliknite Spremi pravilo.

Uredi procedure za događaje i pravila

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 procedure pravila

Korak 1
Na navigacijskoj traci portala za upravljanje odaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli zadanu konzolu. Korak 2
Odaberite konzolu za administratore klijenta >

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

Grupe>Događaji i pravila. Korak 3

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

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:

Naziv polja	Opis
Omogući privitke na konzoli za korisničku podršku	Ovaj prekidač koristite za omogućavanje ili onemogućavanje privitaka na Agent Desktop. Nadalje, možete konfigurirati dopušteni broj privitaka, privitak veličine i formate datoteka.
Omogućivanje povijesti razgovora u odgovorima agenta	TURN na Omogući povijest razgovora u odgovorima agenta na kanalu e-pošte Uključi i dopusti agentima slanje povijesti chata u svojim odgovorima (Nije primjenjivo na Webex Kontakt centar)
Neiskorištenost računa	Korisnici su označeni kao neaktivni ako ne prisustvuju kontaktima digitalnog kanala uzastopnih 30 dana.

2.1.3 Korisnici

Webex Angažirajte korisnike upravlja se u Control Hubu. Korisnici dodani ili uklonjeni u kontrolnom središtu automatski se sinkroniziraju i prikazuju na popisu Korisnici. Dodatne informacije o stvaranju korisnika u kontrolnom središtu potražite u članku Upravljanje korisnicima kontaktnog centra.
Nakon uspješne prijave na Webex Engage, možete doći do Korisnici u lijevom oknu kako biste pregledali popis korisnika. Odjeljak Korisnici prikazuje prikaz korisnika mapiranih na premium ili standardnu agentsku licencu samo za čitanje.
Napomena

- Sinkronizirani popis korisnika ne uključuje trenutno prijavljenog korisnika ili administratora.
- Ako neki korisnik kojem je dodijeljena licenca za agenta nedostaje na popisu Webex Angažirajte korisnike, ručno ponovno sinkronizirajte korisnike u Kontrolnom čvorištu ili se obratite Cisco podršci

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

za pomoć.

- Ako se korisnici izbrišu u kontrolnom središtu, postaju neaktivni u aplikaciji Webex Angažiranje. Ponovno dodavanje pomoću

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

Ista ih e-pošta ne reaktivira. Ovo je poznati problem. Da biste ponovno aktivirali te korisnike, obratite se podršci Cisco.

- Neaktivni korisnici ne mogu se prijaviti na Webex Angažirati korisničko sučelje administratora ili rukovati digitalnim kontaktima u Agent Desktop.

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. Imovina kanala registrirana na Webex Contact Center iz aplikacije Webex Connect pojavljuje se ovdje. Ako na stranici Imovina ne vidite svoju imovinu, kao što je broj SMS, stranica Facebook Messenger, aplikacija Livechat, Apple Poruke za tvrtke (AMB), WhatsApp ili poslovni račun e-pošte, provjerite status registracije imovine u aplikaciji Webex Connect i provjerite je li *registriran na <vremenska oznaka>*.

Napomena

- Kada administrator izbriše sredstva na Webex Connect, ta se sredstva više neće pojavljivati na zaslonu Kontrolno središte ili Webex Angažiranje imovine.
- 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 na Webex Contact Center. Svaki Tab prikazuje kanal i sadrži resurse 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, aplikacija Livechat ID, ID poslovne e-pošte, ID Apple Poruke za tvrtke i veza na Facebook stranicu

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

Stupčasti	Opis
Naziv imovine	Naziv sredstva konfiguriranog u aplikaciji Webex Connect
ID	Interni ID generirao je za imovinu Webex Contact Center
Dodano	Vremenska oznaka kada je imovina registrirana na Webex Contact Center
Prioritet	Zadani prioritet koji se primjenjuje na resurs kanala (trenutno se ne primjenjuje na Webex Kontakt centar)
Radnja	Uredi

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 livechat Tab.

Korak 4

Kliknite ikonu Uredi u stupcu Akcija sredstva livechata. Korak 5

Konfiguriranje općih postavki Tab:

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. TURN uključeno ili isključeno Dopusti korisniku da zatraži transkript razgovora s Livechat widgeta na

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

Omogućite ili onemogućite 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. TURN na widgetu Očisti niti na widgetu krajnjeg korisnika da biste očistili razgovore kada korisnik klikne Završi razgovor ili ode na drugo web-mjesto ili zatvori preglednik.

e. 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 Contact Center.

f. Omogućite preklopni zvuk obavijesti da biste reproducirali zvuk zvona kada krajnji korisnik primi novu poruku.

g. 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.

h. Kliknite Spremi promjene.

Šesti korak

Konfiguriranje web-mjesta Tab:

a. Kliknite Dodaj web-mjesto.
   Pojavit će se stranica Postavke web-mjesta.

b. U općoj Tab 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, pogreška Obavijesti 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 broj znakova Dopušteno u tekstualnom polju Gumb je 30.
Pozdravna poruka	Unesite personaliziranu pozdravnu poruku koju će korisnici vidjeti na kraju widget za kupce. Maksimalno ograničenje broja znakova za ovo polje je 500.
Usklađenost s projektom od	Unesite poruku koju klijent gleda kada poruka nije PCI-

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

zajedničkog interesa	

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

Naziv polja	Opis
Poruka natpisa	popustljiv.
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.

   TURN na prekidaču Približno vrijeme čekanja prikaza 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 TURN na Preklopite 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.

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 predmetu 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 prema unos potrebnog teksta podnožja u polje Podnožje u odjeljku Transkript e-pošte. Maksimalno ograničenje broja znakova za ovo polje je 1000.

Napomena: U transkriptu e-pošte sustav prikazuje samo ime agenta.

f. Kliknite Spremi promjene.

   Time se aktiviraju kartice Izgled i Vidljivost widgeta.

g. U izgledu Tab konfigurirajte sljedeća polja.

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

Naziv polja	Opis
Widget U boji	Unesite kod boje za widget. Možete odabrati boju ili navesti heksadecimalni kôd.
Widget Vrsta gumba	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 TURN na ovom prekidaču kako biste agentima omogućili sastavljanje nove poruke u skladatelju ako predloženi brzi odgovori ne odgovaraju namjeri klijenta. Prikaži skladatelja kada se pošalju vrtuljci: Na ovom prekidaču možete TURN kako biste korisnicima omogućili sastavljanje nove poruke u skladatelju prilikom slanja vrtuljka. Dopusti emotikone: Na ovom prekidaču možete TURN kako biste korisnicima omogućili korištenje 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: Na ovom prekidaču možete TURN 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. Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.

h. Kliknite Spremi promjene.

i. U widgetu Vidljivost Tab definirajte vidljivost widgeta na web stranici.
   - 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.
   - TURN na web stranici Prisilno TURN Isključite da biste prisilili TURN s widgeta Livechat. Konfigurirajte

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

Sljedeće postavke:

- U tekstualno polje Natpis nedostupnosti unesite poruku o nedostupnosti widgeta. Sustav prikazuje ovu poruku korisnicima koji pokušaju pristupiti widgetu.
- TURN na Hide widgetu 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 preklopniku Prisilno TURN isključivanje prikazuje se kupcu bez osvježavanja preglednika.

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

k. U Zabranjenim korisnicima Tab 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. Unesite IP Početni raspon, IP Kraj bijesa i Razlog zabrane klijenta u odgovarajućim tekstualnim okvirima.
c. Kliknite Pošalji.

Na zaslonu se pojavljuje poruka o uspjehu, a sustav navodi IP detalje o zabranjenom

Zaslon 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.

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

m. Konfigurirajte instalaciju Tab:

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

Pristanak na LiveChat kolačiće

a. TURN na Take pristanak kupca za preuzimanje ručnog pristanka kupaca na Livechat widgetu.
b. Kliknite Kopiraj da biste kopirali skriptu widgeta.
c. Zalijepite skriptu iznad oznake </tijelo> u HTML DOM.

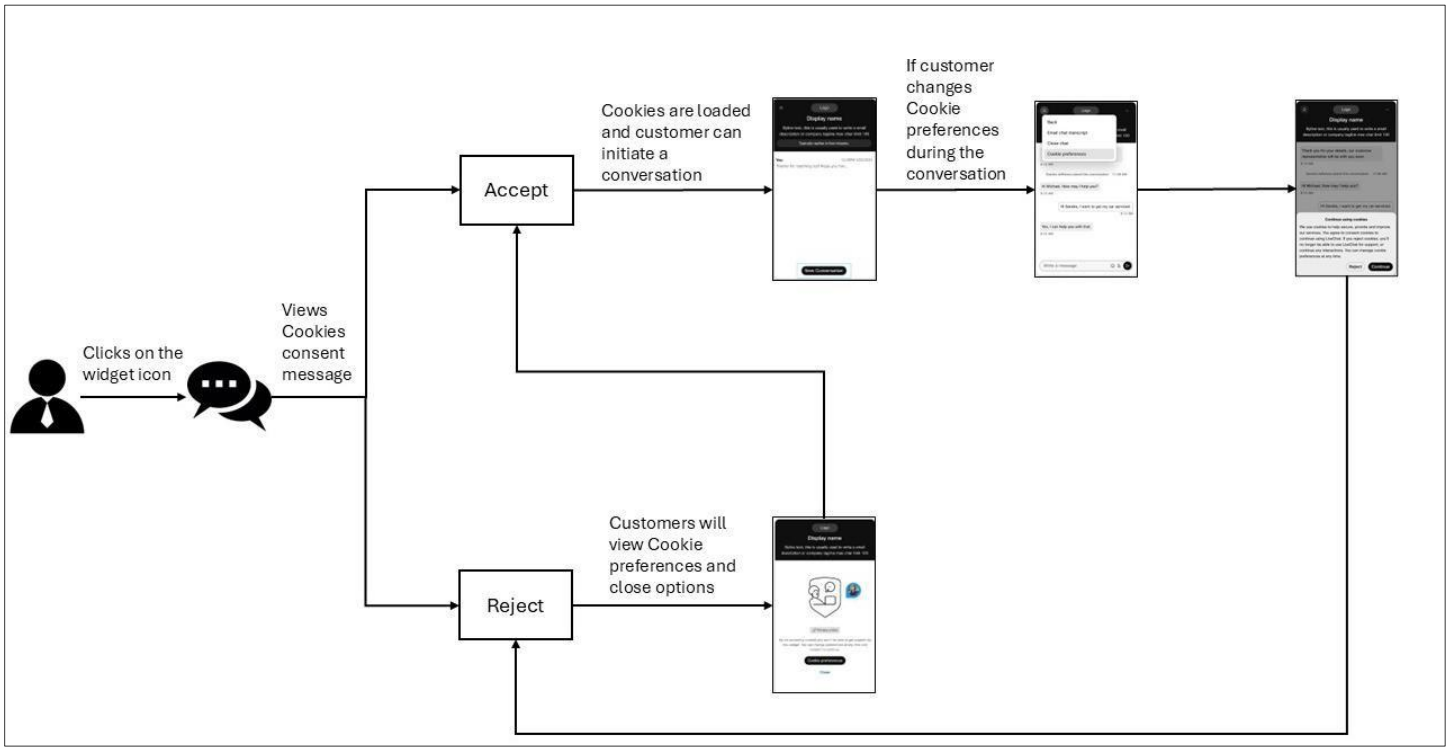
Bilješka:

- 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

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.

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.

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

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

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.

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

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 All, Facebook, SMS, Email, Livechat, Apple Messages for Business (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.
- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.
- 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.
- NazivTima: Unesite nazive timova kao vrijednosti odvojene zarezom. Više od jednog naziva tima znači da se predlošci zajednički koriste u konfiguriranim timovima.

Sedmi korak

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

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

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

Korak 8

Spremite
datoteku.

Korak 9

Kliknite na Prenesi datoteku. Prenesite datoteku samo u

obliku .CSV. 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 Dovršene, Dovršene s pogreškama ili Neuspješno.

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.

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)

2.1.5.4.1 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.

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

Korak 2

Odaberite Imovina >

predlošcima. 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.

Napomena

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 320 znakova.
- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.
- 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 upišite @@ u polje 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.

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

2.1.5.4.2 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.

Napomena

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 800 znakova.
- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.
- 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 upišite @@ u polje 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.

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

Korak 9

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

Deseti korak

Kliknite Spremi promjene da biste spremili predložak.

2.1.5.4.3 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. 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.

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

Ikona	Opis
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.
- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.
- Parametri sustava: Kliknite ikonu @@ ili upišite @@ u polje 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.

2.1.5.4.4 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.

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

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.
- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.
- 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 upišite @@ u polje 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.

2.1.5.4.5 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

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

Kliknite Dodaj predložak.

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

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 upišite @@ u polje 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.
- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.

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.

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.

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

- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.

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

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.

2.1.5.4.6 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.

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

Napomena

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 4096 znakova.
- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.
- 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 upišite @@ u polje 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.

2.1.5.4.7 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

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

Unesite naziv predloška.

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

Šesti korak

Odaberite vrstu predloška s padajućeg popisa Vrsta predloška.

Napomena

Za AMB kanal možete stvoriti vrste teksta, teksta s privitkom, birača vremena, birača popisa, obogaćene veze, brzog odgovora i predloška obrasca.

Sedmi korak

Odaberite Tekst kao vrstu predloška za konfiguriranje predloška

teksta. Korak 8

U tekstno polje Predložak unesite tekst.

Napomena

- Tekstualno polje Predložak podržava najviše 10000 znakova.
- Svi dodatni razmaci dodani u predložak/brzi odgovor mogu se obrezati.
- 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 upišite @@ u polje 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.

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

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

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

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

- 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. 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.

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

- 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. 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.

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

18. korak

Kliknite Spremi promjene da biste spremili predložak.

2.1.6 Proaktivni chat

U Webex Contact Center, Proactive chat omogućuje tvrtkama da započnu razgovore s kupcima koristeći unaprijed definirana pravila i okidače, povećavajući angažman i brže rješavajući probleme. Tvrtke mogu slati automatske poruke na temelju ponašanja korisnika, kao što su posjeti stranicama ili utrošeno vrijeme, konfigurirane putem administratorske konzole Webex Angažiraj. Administratori mogu postaviti više pravila za različite resurse i web-mjesta pod jednim računom, prilagođavajući poruke radi usklađivanja s radnim vremenom. Sustav prati analitiku izvedbe, uključujući stope podudaranja, slanje, otvaranje i odgovore, osiguravajući pravovremenu i učinkovitu interakciju s klijentima. Ta značajka pomaže tvrtkama da poboljšaju angažman putem prilagođenih poruka utemeljenih na pravilima koje pokreću aktivnosti korisnika na njihovim web-mjestima.

2.1.6.1 Stvaranje proaktivnih poruka

Korak 1

Prijavite se u Kontrolno

središte. Korak 2

U lijevom oknu otvorite Kontakt centar.

Korak 3

U odjeljku Brze veze idite na Webex Angažirajte se > upravljajte proaktivnim

razgovorima. Pojavit će se zaslon Proactive Messaging.

Korak 4

Kliknite Dodaj poruku.

Pojavit će se zaslon Proactive Messaging. Ovaj zaslon sadrži sljedeće odjeljke: Početak

- Sastavljanje poruke
- Kvalificirani okidač
- Objavi poruku

Korak 5

Unesite naziv poruke. Šesti

korak

Odaberite sredstvo s padajućeg popisa Naziv imovine.

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

Sedmi korak

Odaberite sredstvo. Time se automatski popunjava padajući popis web-mjesta.

Napomena: Iako krajnji klijent može više puta odgovarati uvjetima okidača tijekom navigacije kroz web mjesto tvrtke, proaktivna pozivnica za chat isporučuje se samo jednom. Pravila koja su već pozvana za krajnjeg klijenta u kontekstu održavaju se lokalno na pohrani njegovog preglednika. Ako krajnji kupac obriše svoju pohranu u pregledniku, pravilo će se ponovno pozvati sljedeći put kada se podudaraju s uvjetima okidača.

Korak 8

U odjeljku Početak konfigurirajte sljedeće parametre da biste definirali kako pokrenuti automatiziranu poruku, kao što su Pravila o atributima posjetitelja ili Događaji na izvornom web-mjestu.

- Odaberite Pravila o atributima posjetitelja da biste definirali pravilo za pokretanje automatizirane poruke. Kontekstualna proaktivna poruka pokreće se ako posjetitelji (na poslovnoj stranici) zadovoljavaju uvjete postavljene u polju Pravila o atributima posjetitelja.
  - Definirajte pravila koristeći jedan ili više uvjeta IF ili ILI.
  - Kliknite Spremi promjene.
- Odaberite Nativni događaji web-mjesta da biste definirali HTML događaje (tj. na klik, na promjenu i na pokazivaču miša) da biste pokrenuli proaktivnu poruku na temelju radnji posjetitelja na stranici tvrtke. Također možete proći teret plaće i definirati pravila za pokretanje proaktivne poruke.
  - Odaberite način pokretanja događaja, primjerice Pri kliku ili Na promjeni ili Pri držanju pokazivača iznad s odgovarajućeg padajućeg popisa.
  - Konfigurirajte DOM element koji želite pratiti. Možete ciljati te DOM entitete koristeći njihov ID ili klasu (naziv) s odgovarajućeg padajućeg popisa i unijeti odgovarajuću vrijednost.
  - Da biste po želji prenijeli kontekstualno opterećenje plaća iz DOM-a, možete TURN na Da li želite proći teret? žabica. Unesite naziv i vrijednost ključa. Vrijednosti će morati pokazivati na ID-ove DOM elementa bez ikakvog prefiksa.
    Napomena: Ako widget pronađe elemente s istim ID-om, preuzima prvi element iz DOM-a koji odgovara ID-u DOM elementa konfiguriranom u proaktivnoj konfiguraciji pravila chata.
  - Također možete dodatno filtrirati te vrijednosti korisnog tereta i primijeniti okidač samo kada je određeno
    Podudaranje uvjeta (npr. AKO je customer_plan jednako "Zlato")
  - Unesite jedan ili više uvjeta IF ili ILI
  - Kliknite Spremi promjene.

Korak 9

U poruci za sastavljanje konfigurirajte sljedeće parametre:

- Unesite iz imena (naslov poruke).
- Odaberite tim s padajućeg popisa Timovi.

  Ovo pravilo možete mapirati u red čekanja kontaktnog centra (dohvaćeno s popisa redova čekanja za razgovor u kontrolnom središtu > kontaktnom centru > redovima čekanja). Nakon što krajnji

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

kupac odgovori na ovaj proaktivni chat

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

Pozovi, kontekst ovog reda čekanja prosljeđuje se na Webex Connect Flow. Dodatne informacije potražite u odjeljku Konfiguriranje tokova za proaktivni razgovor.

- Sastavite poruku u polju Poruka i odaberite jednu od sljedećih mogućnosti:
    - Obavijest o znački - Ova se obavijest prikazuje kao tiha obavijest. Kupci moraju kliknuti na obavijest kako bi vidjeli poruku.
    - Dio poruke – Ova obavijest prikazuje samo dio poruke. Kupci moraju kliknuti na elipse kako bi vidjeli cijelu poruku.
    - Potpuni pregled poruke – Ova obavijest prikazuje cijelu poruku.
    - Centriraj stranicu POST – Ova obavijest prikazuje poruku na sredini stranice. Općenito, to će se koristiti za pružanje obveznih podataka kupcu.
- Kliknite Spremi poruku.

Deseti korak

U odjeljku Kvalificirani okidač po želji možete kvalificirati pravilo proaktivnog chata pomoću radnog vremena.

Ako je uključeno, pravilo će se aktivirati samo kada je odabrano radno vrijeme u radnoj smjeni.

- Na padajućem popisu odaberite potrebno radno vrijeme. Dodatne informacije potražite u odjeljku Radno vrijeme.
- Kliknite Spremi promjene.

11. korak

U odjeljku Objavljivanje kliknite Spremi i objavi

promjene. Poruka o uspjehu pojavljuje se na zaslonu.

Ova proaktivna poruka bit će Live i navedena na proaktivnom zaslonu za razmjenu poruka.

2.1.6.2 Poništavanje objave proaktivnih poruka

U slučaju da tvrtka zbog tih pozivnica doživi neočekivanu količinu chatova, možete deaktivirati odgovarajuću proaktivnu pozivnicu za razgovor poništavanjem objavljivanja pravila. Nakon što se situacija sortira, administratori klijenta mogu ponovno objaviti pravilo. Da biste poništili objavu proaktivne poruke, učinite sljedeće:

- Pomaknite se do zaslona Proactive Messaging (Proaktivna razmjena poruka).
- Kliknite Uredi u stupcu Akcije određene proaktivne poruke.
- Otvorite odjeljak Objavljivanje i kliknite Poništi objavu promjena.

Na zaslonu će se pojaviti potvrdna poruka. Proaktivni status poruke promijenit će se iz Live u Draft i navesti na zaslonu proaktivnih poruka.

Proaktivna poruka bit će dostupna za uređivanje, a ona se može objaviti kao nova poruka.

Što učiniti sljedeće:
POST konfiguriranje gore navedenog, morat ćete konfigurirati tokove na Webex Connect za rukovanje odgovorima

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

na

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

Posebno proaktivni chat. Dodatne informacije potražite u odjeljku Konfiguriranje tokova za proaktivni razgovor.

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 u prepoznavanju bilo koje

čekanje kupaca u redu.

Nadzorna ploča sadrži sljedeće kartice:

- Razgovore
- Radne snage

2.2.1.1 Razgovore

Broj otvorenih razgovora možete pogledati u odjeljku Razgovori Tab. 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 Contact Center ne podržava status Na čekanju.

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

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

konzolu. Korak 2

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

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.

Pretraživanje chatova na temelju određenog

postupka filtriranja

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.

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

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

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).

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

Polje	Opis
	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 (razgovor ID)	Jedinstveni identifikator razgovora.
Livechat ID	Jedinstveni UUID — postavljen na korisnički preglednik putem widgeta Livechat.
WhatsApp Mobitel Broj	Registrirani broj mobitela korisnika.
Apple poruke za Posao (AMB)	Broj ili ID e-pošte pridružen Apple ID-ju.
Tags	Nije primjenjivo na Webex Contact Center
Prioritet	Nije primjenjivo na Webex Contact Center
ID agenta	ID agenta konfiguriran je na CI ID korisnika. Trenutno nije za upotrebu.
ID kupca	Jedinstveni identifikator klijenta kako ga je definirala tvrtka. Nije primjenjivo na Webex Contact Center.

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

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

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
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

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

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	pušenje kurca	šakama	masterbat3	sadista
boloks	amater	puši kurac	prirubnica	masturbacija	sprud
trljač za zube	analni	kurvin sin	bičuj trupac	majstorski udarac	kraljica kobasica
kurčevi	analni nabijač	kurvin sin	hrana	masturbacija	kurac
cntz	analno curenje	koks	fuker	masturbacije	jebanje
kreten	anilingus	proizvođač kokoši	jebena rupa	masturbirati	žbica
pička	anus	coksucka	jebi lutku	mof0	skrotum
ronjenje	ar5e	rakun	jebi trofej	kreten	skrotum
dominatrici	uhvatiti	policajac neki drvo	jeb' se mama	mo-fo	sjeme
dominacija	dupe	rupa za kukuruz	jebati	jebem ti mater	seks
dominatrix	šupak	korporacijska kurva	je*i se	jebem ti mater	šššš!+
glupan	dupe	Cox	kreten	jebene mame	sranje
odjebi	jebanje u analni seks	sperma	kučko	jebem ti mater	sranje
čokoladni bombon	magarci	sperma chugger	jebao	jebeno	čupavac

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

Fukah	guzojebač	sperma kontejner	kreten	jebem ti mater	seksajući se
Fukin	guzojeb	nakaza za spermu	jebači	jebene mame	seks s njom
gej dečko	jebač u dupe	gutač sperme	kreten	jebem ti mater	seksanje
gej	šupak	ispuštanje sperme	kreteni	jebem ti mater	transvestit
h00r	kreteni	baka	jebeno	jebene mame	shi+
h0ar	sluz u grlu	svršavanje	jebeni	jebene mame	sranje
h0re	guza	svršava	jebanja	ku*va	govno jebeno
motika	potpuna guzica	ejakulacija	jebeni govnojebem ti	ku*va	govno
kurva	autoerotski	kunilingus	jebi me	jebem ti mater	sranje
hura	kučka	kunilingus	sranje	jebeno	posrao
Japanci	kreteni	kunilingus	jebe	ku*va	sranje
jisim	b17ch	pička	igračka za jebanje	jebem ti mater	sranje
jiss	kučka	pičke	jebeno dijete	jebem ti mater	bedno
joder	vreća s loptom	pizdu	idiot	jebem ti mater	govnar
židov	vreća za jaja	lizanje pičke	pakirnica čokoladnih bombona	jebene mame	sranje
gumbi	udarac (nečija) kutija	pičkolizac	pakiratelj čokoladnih bombona	jebem ti mater	sranja
knobz	Bangbrosi	lizanje pičke	je*i se	jebem ti mater	sranja
koon	bez sedla	pičke	je*e	muf	posrao

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

kunt	kopile	piščal	jebač	muff puf	seronja
kundovi	zvjerski	napuhan	jebote	mutha	seronje
kuntz	zvjerstvo	prerezati uže	je*e se	mutaf	sranje
Lezzian	goveđa zavjesa	cijalis	fukhit	mudajebač	govna
mazokist	zvončić	kibernetički fuk	je*i se	majka	usrano
masstrbait	zvjerski	sajber jebanje	fuks	ku*va	drolja
masovno	sodomija	sjeban na internetu	fux0r	n1gga	nagib
masturbacije	bi+ch	sajber jebač	grupni seks	n1gger	djevojčura
miješanje	kučka	sajberjebači	grupni seks	nacista	kanta za kurve
majka-kreten	glupače	kibernetičko jebanje	gang-bang	treba kurac	drolje
n1gr	ptičja brava	d1ck	grupno seksanje	nigg3r	smegma
jednokratno	kuja	prokletstvo	grupni seks	nigg4h	prljavština
orgazam	kučka 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

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

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
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

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

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
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

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

webex by cisco

Cisco Povjerljivo

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

Upravljanje procedurom

popisa blokiranih

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 popisima > blokiranja.

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

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 njezinih povezanih društava. Sva prava pridržana. Cisco i Cisco logo žigovi su ili registrirani žigovi tvrtke Cisco i/ili njenih podružnica u SAD-u i drugim državama. Da biste pogledali popis zaštitnih znakova Cisco, idite na ovaj URL: https://www.cisco.

webex by cisco

Cisco Povjerljivo

com/go/zaštitni znakovi. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne implicira partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1110R)