WebexEngageAdminandSetupGuidefor

WebexContactCenter

Dátum: 2025. augusztus 19.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog fenntartva.

Cisco Bizalmas

Tartalomjegyzék

1 Az új digitális csatornákról 3
2 Új digitális csatornakonzolok 3
2.1 Felügyeleti konzol 3
2.1.1 Irányítópult 5
2.1.2 Beállítások 16
2.1.3 Felhasználók 16
2.1.4 Tőke 18
2.1.5 Sablonok 29
2.1.6 Proaktív csevegés 54
2.2 Ügyfélszolgálati konzol 60
2.2.1 Irányítópult 60
2.2.2 Tiltólista szavak 64

1 Az új digitális csatornákról

A Webex Contact Center támogatja az új digitális csatornákat – SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AMB) és WhatsApp – továbbfejlesztett funkciókkal. A digitális csatornák minden vállalkozás jobban elérhető. A demográfiai adatok és az egyéni szokások változásával a fogyasztók elvárják, hogy az általuk választott csatornákon keresztül kapcsolatba lépjenek egy vállalkozással. A vállalkozásoknak elérhetőnek kell lenniük az összes népszerű kommunikációs csatornán keresztül.

2 Új digitális csatornakonzolok

Az új digitális csatorna adminisztrációs portál a következő területekre oszlik:

- Felügyeleti konzol – A rendszergazdák kezelhetik a digitális csatornaajánlatok, például a szabályzatok és a csatornaeszköz-konfigurációk bérlői szintű konfigurációit. A Management Portal navigációs sávján kattintson az Új digitális csatornák elemre az alapértelmezett konzol elindításához.
- Ügyfélszolgálati konzol – Elsősorban a korábbi beszélgetési átiratok és ügynökfigyelési képességek elérésére szolgál.

2.1 Felügyeleti konzol

Az alábbi táblázat a felügyeleti konzol összetevőit ismerteti.

Alkatrész	Leírás
Irányítópult	Információkat jelenít meg a csevegésekről, a forgalomról és a munkaerővel kapcsolatos mutatókról.
Csoportok	Lehetővé teszi belépési pontok konfigurálását egy olyan munkafolyamathoz, amely a beszélgetés életciklus-eseményeinek hátoldalán hívja meg őket, vagy manuálisan aktiválódik az ügynökök által, hogy igény szerint meghívják őket egy beszélgetés.
Beállítások	Lehetővé teszi a bérlői szintű konfigurációt, például a mellékletekkel kapcsolatos szabályzatokat és az e-mailekkel kapcsolatos beállításokat konfiguráció.
Felhasználók	Csak olvasható nézetet jelenít meg az omnicsatorna-hozzáféréssel rendelkező vagy prémium ügynök szinkronizálva a Control Hubból.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Tőke	Lehetővé teszi a csatornaeszközök és válaszsablonok (konzerv válaszok) konfigurálását.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

2.1.1 Irányítópult

A valós idejű irányítópult bepillantást enged a bejövő beszélgetési forgalomba, amelyet a kapcsolattartó központ jelenleg kezel.

2.1.1.1 Csoportok

A Csoportok menü földrajzi helyeket jelöl. Bár a webhelyeket a Control Hubból kezelheti, ezeket a webhelyeket nem szinkronizálhatja a felügyeleti konzolon. Alapértelmezés szerint a felügyeleti konzolnak van egy Alapértelmezett nevű előre konfigurált csoportja. Az Alapértelmezett csoport tartalmazza az összes prémium ügynöklicenccel rendelkező ügyintézőt.

A Csoportok menü tartalmát a következő táblázat ismerteti:

Mezőnév	Leírás
Csoport neve	A csoport neve
Osztály	Egy alias, amely leképezi a csoportot a fizikai szervezeti hierarchiára
Nem. csapatok száma	A csoporton belüli csapatok száma.
Nem. csoportadminisztrátorok száma	A csoportadminisztrátorok száma a csoporton belül.

Megjegyzés
A csoportnév nem módosítható.

2.1.1.1.1 Teams (Csapatok)

A Csapatok menü egy adott funkcióban dolgozó emberek csoportját képviseli egy adott csoportban (webhelyen), például az Értékesítések vagy a Panaszok csoportban. Bár a Webex Contact Center felügyeleti portál kezeli a csapatokat, a felügyeleti portál nem szinkronizálja a csapatokat. Alapértelmezés szerint a felügyeleti konzolnak van egy Alapértelmezett nevű csoportja az Alapértelmezett csoporton belül. Minden prémium ügynökkel licencelt ügynök az alapértelmezett csapathoz van leképezve.

Oszlop neve	Leírás
Csapat logó	Megjeleníti az alapértelmezett emblémát.
Csapat neve	Megjeleníti az Alapértelmezett értékre állított csapat nevét.
Csatornák	Beállítás SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages cégeknek (AMB) és WhatsApp.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Nem. ból Vezetők	A csapatot kezelő rendszergazdák számát jeleníti meg.
Nem. ügynökök száma	Megjeleníti a csapat részét képező ügynökök számát.
Egyéb	Megjeleníti a más szerepkörökhöz, például elemzőhöz tartozó felhasználók számát, amelyek nem

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Oszlop neve	Leírás
	Alkalmazható a Webex Contact Center-re ma.

A csapatnév hivatkozásra kattintva a következő lapokat tekintheti meg:

- Felhasználók
- Események és

szabályok felhasználói

A Felhasználók tábla az alapértelmezett csapathoz hozzárendelt felhasználók írásvédett nézetét jeleníti meg.

Oszlop neve	Leírás
Név	A felhasználó neve (<Utónév> <Vezetéknév) a Control Hubban konfiguráltak szerint
Bejelentkezési azonosító	Felhasználó bejelentkezési azonosítója – Állítsa Cisco CI felhasználói azonosítóra. Megjegyzés Ez nincs hatással arra, hogy a felhasználók hogyan jelentkeznek be a Webex Contact Center-be.
E-mail	A felhasználó e-mail azonosítója a Control Hubban konfiguráltak szerint
Szerep	A felhasználó szerepköre, amely lehet ügyfél-rendszergazda vagy ügynök.
Állapot	A felhasználó állapota a Agent Desktop, például aktív vagy inaktív
Dátum	A felhasználó utolsó aktív dátuma
Idő	A felhasználó utolsó aktív időpontja

Események és szabályok

Az események és szabályok lehetővé teszik, hogy POST beszélgetési adatokat aktiváljon munkafolyamatok vagy HTTP API-k aktiválásához külső rendszereken. Az események lehetővé teszik az ügynökök számára, hogy igény szerint munkafolyamatokat indítsanak el egy aktív beszélgetés során. A rendszer aktiválja a szabályokat a különböző beszélgetési életciklus-események hátán.

Új eseményvezérelt

eljárás hozzáadása

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza a Csoportok > Események és

szabályok lehetőséget. 3 lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Kattints az Add New Event (Új esemény hozzáadása) pontra a képernyő jobb felső sarkában. Megjelenik az Események konfigurálása lap.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

4 lépés

Adja meg az esemény nevét. 5

lépés

Írja be az URL-t a megadott mezőkbe. A rendszer ezt az URL-címet hívja az esemény

aktiválásakor. 6 lépés

Válasszon az alábbi módszerek közül:

- Kap
- PUT
- POST
- Javítás
- 7.

lépés törlése

Állítsa a válasz formátumának típusát a Várt válaszformátum mezőben JSON-ra. 8

lépés

Jelölje be a Várakozás válaszra jelölőnégyzetet, amely letiltja ugyanazon esemény újbóli aktiválását, amíg válasz nem érkezik a célrendszertől.

9 lépés

Jelölje be a Válasz megjelenítése a csevegőkonzolon jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné, hogy az ügynök lássa a célrendszer válaszát a csevegőkonzolon.

10 lépés

Dönthet úgy, hogy a hasznos adatokat kulcs-érték pár vagy egyéni adatcsomag használatával adja át.

Ha a Kulcs-érték pár választógombot választja, a kulcs-érték pár beállításai megjelennek a képernyőn.

Jelölje be az Űrlapkódolási kérelem törzse jelölőnégyzetet az űrlap kódolású paramétereinek átadásához a kérelem törzsében. Ellenkező esetben konfigurálhatja a paramétereket, és átadhatja őket a API kérésekben.

Paraméterek hozzáadásához kövesse az alábbi lépéseket:

a. Kattintson a Param hozzáadása gombra.

   Megjelenik a Paraméter hozzáadása előugró ablak.

b. Válassza a Header/Query Param/Request Body (Fejléc/Lekérdezésparaméter/Kérelem törzse) lehetőséget az Átadás legördülő listából.

c. Adja meg a paraméter nevét.

d. Jelölje be a Kötelező paraméter jelölőnégyzetet, ha a rendszernek ezt a paramétert kell használnia

   egy esemény kiváltásakor.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

e. Válassza ki az értéket a legördülő listából.
f. Ha az Egyéni paramétert választja értékként a listából, válasszon az alábbi választógombok közül:
   - Annak engedélyezése, hogy az ügynök manuálisan adjon meg értéket: Ez a beállítás lehetővé teszi az ügynök számára, hogy manuálisan adja meg az értékeket, mielőtt külső URL-címet hívna meg az adatok POST.
   - Annak engedélyezése, hogy az ügynök előre definiált értékek közül válasszon: Ez a beállítás lehetővé teszi az ügynök számára, hogy előre konfigurált értékeket válasszon, mielőtt külső URL-címet hívna meg az adatok POST. Ha ezt a választógombot választja, egy szövegmező jelenik meg a képernyőn. Írja be az előre definiált értékeket a szövegmezőbe.
g. Kattintson a megfelelő választógombra, majd kattintson a Hozzáadás gombra a paraméterek mentéséhez.
h. A paraméterek szerkesztéséhez és törléséhez használja a Szerkesztés és a Törlés ikont.

Új szabály hozzáadása

eljáráshoz

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett

konzol elindításához. 2 lépés

Válassza a Csoportok > Események és

szabályok lehetőséget. 3 lépés

Kattintson az Új szabály hozzáadása lehetőségre a képernyő

jobb felső sarkában. Megjelenik a Szabály konfigurálása

oldal.

4 lépés

Adja meg a szabály

nevét. 5 lépés

Válassza ki a feltételt a Tűz mikor legördülő listából. A szabályok automatikusan aktiválódnak egy bizonyos előre konfigurált feltétel alapján. A lista a következő, szabályban engedélyezett feltételeket tartalmazza:

- Üzenet érkezik: A szabály aktiválódik egy bejövő üzenethez.
- A bejövő üzenet tartalma: A szabály akkor aktiválódik, ha egy bejövő üzenet konfigurált szót tartalmaz. A feltétel kiválasztásakor megjelenik egy szövegmező. Írja be a szót (max. 30 karakter) a megadott szövegmezőbe.
- A kimenő üzenet tartalma: A szabály akkor aktiválódik, ha egy kimenő üzenet konfigurált szót tartalmaz. A feltétel kiválasztásakor megjelenik egy szövegmező. Írja be a szót (max. 30 karakter) a

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

megadott szövegmezőbe.

- Csevegés lezárva: A szabály a csevegés bezárásakor aktiválódik. Válasszon ki egy lehetőséget a szabály aktiválásához

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Manuálisan, API vagy rendszer szerint. Ahhoz, hogy ez a szabály működjön a bérlőn, a API lehetőséget kell választania.

- Csevegés létrehozva: A szabály automatikusan aktiválódik a csevegés létrehozásakor. POST kérést

  (harmadik fél URL-jét) lehet benyújtani, amikor csevegést hoznak létre. Ahhoz, hogy ez a szabály

  működjön a bérlőn, a API lehetőséget kell választania.

- Csevegés újranyitása: A szabály a csevegés újbóli megnyitásakor aktiválódik. Válasszon ki egy lehetőséget a szabály manuális aktiválásához

  Vagy API vagy rendszer szerint. Ahhoz, hogy ez a szabály működjön a bérlőn, a API lehetőséget kell választania.

- Üzenet elküldve: A szabály üzenet küldésekor

aktiválódik. 6 lépés

Válasszon az alábbi módszerek közül:

- Kap
- PUT
- POST
- Javítás
- 7.

lépés törlése

Adja meg az URL-címet, hogy kérést nyújtson be az adott mezőbe, amikor az esemény aktiválódik. 8 lépés

Válassza ki a válasz formátumának típusát a Várt válaszformátum mezőben JSON-ként.

Dönthet úgy, hogy a hasznos adatokat kulcs-érték pár vagy egyéni adatcsomag

használatával adja át.

Ha a Kulcs-érték pár választógombot választja, a kulcs-érték pár beállításai megjelennek a

képernyőn. 9 lépés

Jelölje be az Űrlapkódolási kérelem törzse jelölőnégyzetet az űrlap kódolású paramétereinek átadásához a

kérelem törzsében. Ellenkező esetben konfigurálhatja a paramétereket, és átadhatja őket a API kérésekben.

10 lépés

Paraméterek hozzáadásához kövesse az alábbi lépéseket:

a. Kattintson a Param hozzáadása gombra.

   Megjelenik a Paraméter hozzáadása előugró ablak.

b. Válassza a Header/Query Param/Request Body (Fejléc/Lekérdezésparaméter/Kérelem törzse) lehetőséget az Átadás legördülő listából.

c. Adja meg a paraméter nevét.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

d. Válassza ki az értéket a legördülő listából.

e. Kattintson

a Hozzáadás

gombra. 11.

lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Válassza az Egyéni adatcsomag választógombot a hasznos adatok JSON formátumban való átadásához. A paraméterek előtagjának @@ kell lennie, és kapcsos zárójelek {} zárójelben kell végződnie az adatmezőben. 12. lépés

Kattintson a Szabály mentése gombra a konfigurált szabály mentéséhez. 13. lépés

A szabályokat JavaScript-kóddal konfigurálhatja. Ehhez a Szabály konfigurálása oldal jobb felső sarkában található TURN a JavaScript-szabály be/ki kapcsolóján.

14. lépés

Kattintson a Save Rule (Szabály mentése) gombra.

Események és

szabályok szerkesztése

eljárás

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az Ügyfélfelügyeleti konzol > Események és szabályok > csoportok lehetőséget. 3 lépés

Kattintson a Szerkesztés ikonra egy esemény vagy szabály Műveletek oszlopában. Megjelenik az Esemény konfigurálása/Szabály konfigurálása oldal.

4 lépés

Végezze el a szükséges módosításokat. 5 lépés

Kattintson az Esemény mentése/Szabály mentése lehetőségre.

Események és

szabályok törlése eljárás

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Válassza az Ügyfélfelügyeleti konzol >

Csoportok>események és szabályok lehetőséget. 3 lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Kattintson a Törlés ikonra egy esemény vagy szabály Műveletek

oszlopában. A képernyőn megjelenik egy megerősítő üzenet.

Lépés

Kattintson az OK gombra a kiválasztott esemény vagy szabály törléséhez.

2.1.2 Beállítások

A Beállítások használatával kezelheti a digitális csatornastream bérlői szintű konfigurációit. A következő paramétereket konfigurálhatja:

Mezőnév	Leírás
Mellékletek engedélyezése az Ügyfélszolgálati konzolon	Ezzel a kapcsolóval engedélyezheti vagy letilthatja a Agent Desktop mellékleteket. Továbbá konfigurálhatja a mellékletek, mellékletek megengedett számát méreteket és fájlformátumokat.
Csevegési előzmények engedélyezése az ügynökök válaszaiban	TURN a Csevegési előzmények engedélyezése az ügynökök válaszaiban az e-mail csatornán kapcsolón, hogy az ügynökök elküldhessék a csevegési előzményeket a válaszaikban (Nem vonatkozik a Webex Contact Center)
Fiók nyugalmi állapota	A felhasználók inaktívként vannak megjelölve, ha nem vesznek részt a digitális csatorna egyik kapcsolatában sem egymást követő 30 napon keresztül.

2.1.3 Felhasználók

Webex A felhasználók bevonása a Control Hubban történik. A Control Hubban hozzáadott vagy eltávolított felhasználók automatikusan szinkronizálódnak és megjelennek a Felhasználók listában. A felhasználók Control Hubban történő létrehozásával kapcsolatos további információkért lásd: Contact Center felhasználók kezelése.

Miután sikeresen bejelentkezett a Webex Engage szolgáltatásba, a bal oldali ablaktáblában a Felhasználók elemre navigálva megtekintheti a felhasználók listáját. A Felhasználók szakasz a prémium vagy standard ügynöklicencre leképezett felhasználók írásvédett nézetét jeleníti meg.

Megjegyzés

- A felhasználók szinkronizált listája nem tartalmazza az aktuálisan bejelentkezett felhasználót vagy rendszergazdát.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- Ha az ügynöklicenchez rendelt felhasználók hiányoznak a Webex Engage felhasználó listájáról, szinkronizálja újra manuálisan a felhasználókat a Control Hubban, vagy segítségért forduljon a Cisco ügyfélszolgálathoz.
- Ha a felhasználókat törlik a Control Hubban, inaktívvá válnak a Webex Engage alkalmazásban. Újra hozzáadhatja őket a

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Ugyanaz az e-mail nem aktiválja újra őket. Ez egy ismert probléma. Kérjük, lépjen kapcsolatba a Cisco ügyfélszolgálattal a felhasználók újraaktiválásához.

- Az inaktív felhasználók nem tudnak bejelentkezni a Webex Engage Admin felhasználói felületre, és nem kezelhetik a Agent Desktop digitális névjegyeket.

2.1.4 Tőke

Ez a témakör a következőket tárgyalja:

- Csatornaeszközök
- Livechat widgetek konfigurálása

2.1.4.1 Csatornaeszközök

A csatornaelemek olyan üzleti belépési pontok, ahol az ügyfelek kapcsolatba léphetnek az üzleti kapcsolattartó központtal. A Webex Connect alkalmazásból Webex Contact Center-vel regisztrált csatornaelemek itt jelennek meg. Ha nem látja a tartalmi elemet, például a SMS számot, a Facebook Messenger oldalt, a Livechat alkalmazást, az Apple Messages for Business (AMB), a WhatsApp alkalmazást vagy az üzleti e-mail-fiókot az Assets oldalon, ellenőrizze a tartalmi elem regisztrációs állapotát a Webex Connect alkalmazásban, és győződjön meg arról, hogy a Regisztrálva felirat szerepel *rajta <időbélyeg>*.

Megjegyzés

- Amikor egy rendszergazda törli az eszközöket a Webex Connect, ezek az eszközök már nem jelennek meg a Control Hub vagy a Webex Engage Assets képernyőn.
- Ne szerkessze az elemek részleteit közvetlenül a Csatornaeszközök oldalon, kivéve a Livechat widget konfigurációját.

Ha a bal oldali menüben a Csatornaeszközök ikonra kattintasz, megjelenik a Webex Contact Center fiókkal regisztrált aktuális csatornaelemek listája. Minden Tab megjeleníti a csatornát, és tartalmazza a csatornaelemeket.

Oszlop	Leírás
Csatorna	A felhasználó neve (<Utónév> <Vezetéknév>) a Control Hubban konfiguráltak szerint

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Eszköz részletei	Az eszköz üzleti címe, például SMS szám, WhatsApp-szám, Livechat alkalmazás ID, Business Email ID, Apple Messages for Business ID és Facebook-oldal linkje

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Oszlop	Leírás
Eszköz neve	Az eszköz Webex Connect alkalmazásban konfigurált neve
Azonosító	Az elemhez létrehozott belső azonosítót Webex Contact Center
Hozzáadva	Időbélyeg, amikor az eszközt Webex Contact Center regisztrálták
Prioritás	A csatornaelemre vonatkozó alapértelmezett prioritás (jelenleg nem vonatkozik a Webex Contact Center)
Művelet	Módosítás

2.1.4.2 Livechat widgetek konfigurálása

A Livechat csatorna lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy elkötelezzék és támogassák webhelyük látogatóit és ügyfeleit. Az ügyfelek beszélgetést kezdeményezhetnek a kapcsolattartó központtal a Livechat widget segítségével.

Mielőtt nekilátna

A Livechat-csatornaelemeket a Webex Connect alkalmazásban kell létrehozni. A

követendő eljárás

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az Elemek > a

Csatornaelemek lehetőséget. 3 lépés

Kattintson a Livechat
Tab. 4 lépés

Kattintson a Szerkesztés ikonra egy Livechat-elem Művelet

oszlopában. 5 lépés

Adja meg az általános beállításokat Tab:

a. Válassza az Alapértelmezett csapat lehetőséget az Alapértelmezett csapat legördülő listából.
b. Győződjön meg arról, hogy a Csevegőbeszélgetési előzmények megjelenítése a végfelhasználónak újbóli bejelentkezéskor kapcsoló le van tiltva. Ez a kapcsoló lehetővé teszi, hogy megjelenítse vagy elrejtse a csevegési előzményeket az ügyfelek számára, amikor újra

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

meglátogatják a webhelyet.

c. TURN be vagy ki A csevegés átiratának kérésének engedélyezése az ügyfél számára a Livechat widgetből kapcsoló

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Engedélyezze vagy tiltsa le az ügyfelek számára, hogy csevegési átiratot kérjenek a Livechat widgetből.

- Az ügynök nevét vagy általános aliasát a csevegés átiratában ügynökazonosítóként konfigurálhatja az ügynökök adatainak védelme érdekében.

d. TURN a Szálak törlése a végfelhasználó widgetjénél kapcsolóval törölheti a beszélgetéseket, amikor az ügyfél a Csevegés befejezése gombra kattint, másik webhelyre navigál, vagy bezárja a böngészőt.

e. Győződjön meg arról, hogy a Csevegések bezárása a kiszolgálón csevegés elhagyásakor kapcsológomb le van tiltva. Ez a kapcsoló arra utasítja az alkalmazást, hogy automatikusan zárja be a csevegéseket a kiszolgálón, amikor az ügyfelek elhagyják a csevegést. Ez a funkció még nem vonatkozik a Webex Contact Center bérlőkre.

f. Az Értesítési hangok kapcsoló engedélyezése hangjelzés lejátszásához, amikor a végfelhasználó új üzenetet kap.

g. Engedélyezze a Munkaidő letiltása és az Ügynöki ellenőrzések kapcsolót, hogy a Livechat widget 24X7 elérhető legyen, függetlenül attól, hogy a csapat kívül van-e az ütemezett munkaidőn, vagy nem érhetők el ügynökök.

h. Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.

6 lépés

Konfigurálja a webhelyeket Tab:

a. Kattintson az Add Website (Webhely hozzáadása) gombra.
Megjelenik a Webhelybeállítások oldal.

b. Az Általános Tab mezőben adja meg a következő mezőket.

Mezőnév	Leírás
Csevegési widget nyelve	Válasszon nyelvet a Csevegési widget nyelve legördülő listából. Az alapértelmezett nyelv az angol. Minden bejelentés, akciógomb szövege, hiba Az értesítések és a csevegési átiratok a widget konfigurált nyelvén jelennek meg.
Megjelenített név	Adja meg a widget fejlécén megjelenő nevet.
Szerző szövege	Adja meg a fejléc alatt megjelenő támogatási szöveget.
Gomb szövege	Add meg a felhívásgomb (CTA) nevét. A karakterek maximális száma A gomb szövegmezőjében engedélyezett érték 30.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Üdvözlő üzenet	Adja meg azt a személyre szabott üdvözlő üzenetet, amelyet az ügyfelek a végén megtekintenek ügyfél widget. A mező maximális karakterkorlátja 500.
PCI-megfelelőség	Írja be azt az üzenetet, amelyet az ügyfél akkor lát, ha az üzenet nem PCI-

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Mezőnév	Leírás
Szalagcím üzenet	engedékeny.
Tartomány	Adja meg azt a tartománynevet vagy altartománynevet, amelyen a modulnak meg kell jelennie.

c. A Várakozási idő beállítása szakaszban állítson be egy hozzávetőleges várakozási időt, amelyet az ügyfelek látnak, amikor kapcsolatba lépnek a widgeten.

   TURN A Hozzávetőleges várakozási idő megjelenítése kapcsolóban jelölje be és kattintson az alábbi választógombok egyikére:

   - Általában néhány percen belül válaszol.
   - Általában néhány órán belül válaszol.
   - Általában egy nap alatt válaszol.

d. A Csevegési értesítés beállítása szakaszban a TURN a Csevegési értesítések naplózásának engedélyezése kapcsolón személyre szabott értesítések konfigurálásához a widgeten.

   Írja össze a bejelentést $(agent) és $(team) változókként a szövegmezőben. Ez a bejelentés akkor jelenik meg, amikor egy ügynök elküldi az első kimenő üzenetet a csevegőkonzolról. Ez a mező minden Unicode karaktert elfogad. A csevegési bejelentés mező maximális karakterkorlátja 100 karakter.

e. Az E-mail átirata szakaszban adja meg a következő adatokat.

Mezőnév	Leírás
Tárgy	A Livechat átirat tárgyát $(transdate) és $(márkanév) paraméterekkel konfigurálhatja. A tárgy a Tárgyban említett beállított nyelven jelenik meg mezőt az E-mail átirata szakaszban. A mező maximális karakterkorlátja 100.
Lábléc	A láblécet az e-mail átiratában megjeleníteni kívánt nyelven konfigurálhatja a következő módon: írja be a kívánt láblécszöveget az E-mail átirat alatti Lábléc mezőbe. A mező maximális karakterkorlátja 1000.

Megjegyzés: Az e-mail átiratban a rendszer csak az ügynök keresztnevét jeleníti meg.

f. Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.

   Ez aktiválja a Megjelenés és a Widget láthatósága lapot.

g. A Megjelenés Tab mezőben adja meg a következő mezőket.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Mezőnév	Leírás
Kisalkalmazás Színes	Adja meg a widget színkódját. Választhat egy színt, vagy megadhat egy hexadecimális kódot.
Kisalkalmazás Gomb típusa	Válassza ki a webhelyén megjelenő csevegési widget gombjának kialakítását.
Embléma	Töltsön fel egy grafikus fájlt az emblémájával.
Üzenetszerkesztő	Adja meg a következő beállításokat a Livechat üzenetszerkesztőben: Zeneszerző megjelenítése gyors válaszok küldésekor: Ezen a kapcsolón TURN engedélyezheti, hogy az ügynökök új üzenetet írjanak a szerkesztőben, ha a javasolt gyors válaszok nem egyeznek az ügyfél szándékával. Zeneszerző megjelenítése galéria küldésekor: Ezen a kapcsolón TURN beállítással engedélyezheted a felhasználóknak, hogy választó küldésekor új üzenetet írjanak a zeneszerzőben. Hangulatjelek engedélyezése: Ezen a kapcsolón TURN engedélyezheti, hogy az ügyfelek hangulatjeleket használjanak a widgeten folytatott beszélgetések során. A widgeten megjelenik egy alapértelmezett hangulatjellista. Az ügyfelek az alapértelmezett listában elérhető hangulatjelek bármelyikét használhatják az ügynökökkel való kommunikációhoz. Mellékletek engedélyezése: Ezen a kapcsolón TURN engedélyezheti, hogy az ügyfelek mellékleteket küldjenek a widgeten folytatott beszélgetések során. Megjegyzés Ha a PCI-megfelelőség beállítást választja a mellékletek eldobásához, a rendszer felülbírálja a Mellékletek engedélyezése konfigurációt. A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.

h. Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.

i. A Widget láthatósága Tab részben határozza meg a widget láthatóságát a webhelyen.

- Kattintson a Megjelenítés korlátozások nélkül választógombra, hogy a widget mindig megjelenjen, függetlenül a widget láthatóságára beállított korlátozásoktól.
- Kattintson a Megjelenítés OOO szalagcímmel választógombra, hogy megjelenítse a widgetet egy házon kívül (OOO) szalagcímmel. Az OOO-üzenetet az üzenetszerkesztő szövegmezőben konfigurálhatja.

  A bannerek maximális hossza 75 karakter. A

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

szalagcímek nem fogadnak el < és >

paramétereket.

- Kattints a Teljesen elrejtés rádiógombot a widget teljes elrejtéséhez.
- TURN a webhelyen A TURN kikapcsolása kapcsolóval kényszerítheti a TURN Livechat widgetet. Konfigurálja a

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

A következő beállítások:

- Az Elérhetetlenségi szalagcím üzenete szövegmezőbe írjon be egy üzenetet a widget elérhetetlenségéről. A rendszer ezt az üzenetet jeleníti meg azoknak az ügyfeleknek, akik megpróbálnak hozzáférni a widgethez.
- TURN a Widget elrejtése az új ügyfelek számára, vagy amikor a meglévő ügyfelek frissítik a böngészőt, váltson úgy, hogy elrejtse a widgetet az új ügyfelek számára a szalagcím üzenet megjelenítése nélkül.

  A meglévő ügyfelek megtekinthetik a szalagcímet a böngésző frissítésekor.

j. Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.

Ha menti ezt a módosítást, a meglévő ügyfelek folytathatják a csevegést. Ha az ügyfél kilép a beszélgetésből, és rákattint a szálak listájára, vagy megpróbálja megtekinteni vagy frissíteni a weboldalt, a rendszer elrejti a widgetet.

A Force TURN Off kapcsolóval kapcsolatos műveletek a böngésző frissítése nélkül jelennek meg az ügyfél számára.

A widget beállításaiban végrehajtott módosítások csak akkor jelennek meg, ha az ügyfelek frissítik a weboldalt.

k. A Kitiltott ügyfelek Tab részben megtilthatja az ügyfeleknek, hogy kapcsolatba lépjenek az ügynökökkel a Livechat widgeten. A IP címüket a kitiltott ügyfelek listájában konfigurálhatja.

Kitiltott ügyfélcímek IP hozzáadása:

a. Kattintson a IP hozzáadása lehetőségre a kitiltott ügyfél képernyőjén.
b. Írja be IP megfelelő szövegmezőkbe a Kezdő tartományt, IP End Rage-t és az ügyfél kitiltásának okát.
c. Kattintson a Submit (Küldés) gombra.

A képernyőn megjelenik egy sikeres üzenet, és a rendszer felsorolja a kitiltott IP részleteit ügyfél képernyője.

l. Kitiltott ügyfél IP címének szerkesztése:

a. Kattintson a Szerkesztés ikonra egy adott ügyfél Műveletek oszlopában.
b. Szerkessze a kötelező mezőket.
c. Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.

Egy kitiltott ügyfélcím IP törléséhez kattintson a Törlés ikonra egy adott ügyfél Műveletek oszlopában.

m. Konfigurálja a telepítést Tab:

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Hozzájárulás a LiveChat cookie-khoz

a. TURN az ügyfél hozzájárulásának elfogadása kapcsolón az ügyfelek manuális hozzájárulásának kéréséhez a Livechat widgeten.
b. Kattintson a Másolás gombra a widget-szkript másolásához.
c. Illeszd be a szkriptet a </body> címke fölé a HTML DOM-

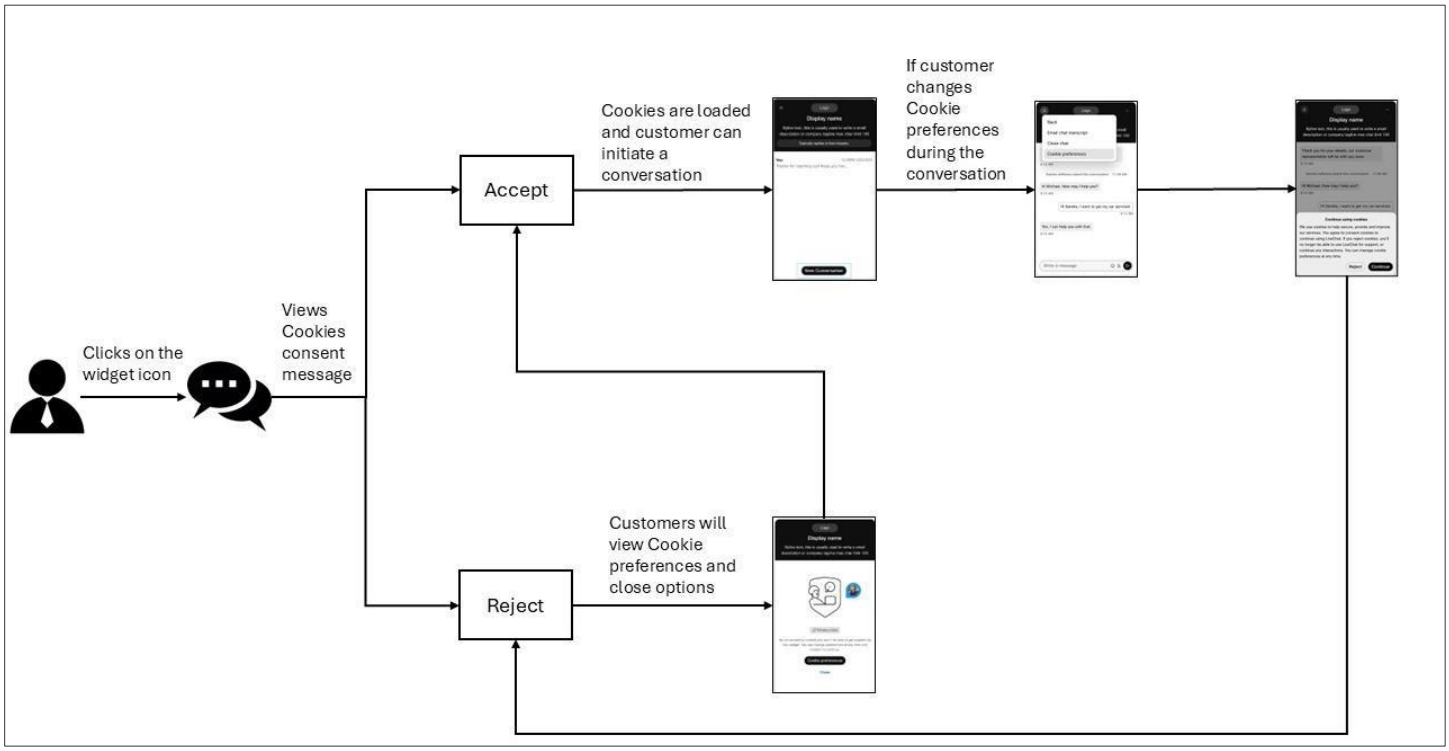
ban. Jegyzet:

- Nyomatékosan javasoljuk, hogy ne módosítsa Livechat widgetünk telepítési szkriptjét az ügyfél kódján belül, kivéve a Hozzájárulás üzenetet és a gombcímkéket. Fontos, hogy a parancsfájlt pontosan a megadott módon ágyazza be, és a törzscímke alá helyezze az optimális működés biztosítása és a szülőwebhellyel való esetleges ütközések elkerülése érdekében.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Felhasználói élmény a Livechat widgetben

Ha a Jóváhagyás az ügyféltől beállítás engedélyezve van egy eszközhöz, az ügyfelek a következő úton navigálnak:



Megjegyzés: A végfelhasználók gyenge hálózati kapcsolati szalagcímet fognak látni a Livechat widgeten, amikor a kapcsolat megszakad.

2.1.5 Sablonok

Előre beállíthatja azokat a válaszokat, amelyeket az ügynökök használhatnak, amikor válaszolnak az ügyfelek kérdéseire. A válaszokat beállíthatja a Sablonokban, és sabloncsoportba csoportosíthatja őket a tartalom rendszerezése és a sablonok könnyebb megtalálhatósága érdekében.

2.1.5.1 Sabloncsoport hozzáadása

A követendő eljárás

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az Eszközök>Sablonok lehetőséget.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

3 lépés

Kattintson a + ikonra a Sabloncsoportok táblázat fejléce

mellett. 4 lépés

A Csoportnév mezőbe írja be a sabloncsoport nevét. Legfeljebb 35 karaktert írhat be. 5 lépés

Kattintson a Hozzáadás gombra.

2.1.5.2 Sabloncsoport törlése

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az

Eszközök>Sablonok

lehetőséget. 3 lépés

Kattintson a sabloncsoport neve melletti törlés ikonra. 4

lépés

Kattintson az OK gombra a sabloncsoport és a csoportban tárolt összes sablon törléséhez.

2.1.5.3 Sablonok feltöltése

Használja a Sablonok feltöltése funkciót a sablonok tömeges feltöltéséhez. A tömeges feltöltés csökkenti az

egyes widgetek sablonjainak létrehozásához szükséges időt.

Eljárás 1.

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az

Eszközök>Sablonok

lehetőséget. 3 lépés

Kattints a Sablon

feltöltése pontra. 4 lépés

Kattintson a Mintafájl letöltése itt hivatkozásra a minta .CSV fájl letöltéséhez. 5

lépés

Nevezze át a mintafájlt egyedi névre.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

6 lépés

Nyissa meg a mintafájlt, és írja be a következő adatokat a megfelelő cellákba:
Megjegyzés

A mintafájl minden mezője kötelező.

Ne szerkessze vagy módosítsa az oszlopfejlécek nevét. Győződjön meg arról, hogy a csapatnevek vesszővel vannak elválasztva a TeamNames oszlopban.

- Csatorna: Add meg a csatorna nevét, például Mind, Facebook, SMS, E-mail, Livechat, Apple Messages cégeknek (AMB) vagy WhatsApp.
- TemplateGroup: Adja meg a sabloncsoport nevét.
- TemplateName: Adja meg a sablon nevét.
- Szöveg: Írja össze a sablon szövegét az egyes csatornasablonokhoz beállított karakterkorlátnak megfelelően.

Sablon típusa	Karakterek maximális száma
Mind	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Élő csevegés	1000
E-mail	Nincs korlátozás
WhatsApp	4096
Apple Messages cégeknek	10000

Megjegyzés

- A fájlméret nem haladhatja meg az 5 MB-ot, és laponként legfeljebb 1000 sablon lehet.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.
- A Szöveg oszlop minden Unicode-karaktert támogat.
- A Vonal szimbólum (|) határolójelként használva bekezdéses szöveget írhat be a Szöveg oszlopba.
- A feltöltésisablon-fájlban, még ha egyetlen rekord határolójelre (|) végződik, a fájl összes rekordjának ugyanazzal az elválasztóval kell végződnie.
- Zárolva: Írja be az Igen értéket a sablon zárolásához, vagy a Nem értéket a zárolás feloldásához.
- TeamNames: Adja meg a csapatneveket vesszővel elválasztott értékként. Egynél több csapatnév azt jelenti, hogy a sablonok meg vannak osztva a konfigurált csapatok között.

7 lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Feltöltés előtt törölje a súgómegjegyzéseket a .CSV fájlból.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

8 lépés

Mentse a
fájlt.

9 lépés

Kattintson a Fájl feltöltése elemre. A fájlt csak .CSV

formátumban töltse fel. 10 lépés

Kattintson a Feltöltés állapotának nyomon követése lehetőségre a feltöltött fájlok állapotának megtekintéséhez.

a. A Tevékenység megjelenítése a következő között mezőben válasszon ki egy dátumtartományt, majd kattintson az Alkalmaz gombra.
b. Kattintson a Keresés gombra a kiválasztott időszakban feltöltött összes fájl megtekintéséhez.
c. Ha szükséges, adjon meg egy fájlnevet a Keresés mezőben a táblázat eredményeinek szűréséhez.
d. Az Állapot oszlopban a feltöltött fájl állapota Befejezve, Hibákkal befejezve vagy Sikertelen.

11. lépés

Ha az állapot Hibákkal befejezve vagy Sikertelen:

a. Kattintson a Jelentés letöltése elemre a Művelet oszlopban.
b. Javítsa ki a fájlban található hibákat a jelentés megállapításai alapján.
c. A fájl újbóli feltöltéséhez térjen vissza a 9. lépéshez.

2.1.5.4 Sablon hozzáadása

Létrehozhat egy közös sablont az összes csatornához, vagy létrehozhat csatornaspecifikus sablonokat. A

következő csatornákhoz hozhat létre sablonokat:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-mail
- Élő csevegés
- WhatsApp
- Apple Messages cégeknek (AMB)

2.1.5.4.1 Közös sablon létrehozása

Létrehozhat egy közös sablont az összes csatornához. A

követendő eljárás

1 lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

2 lépés

Válassza az Eszközök > a

Sablonok lehetőséget. 3 lépés

Kattintson az Add

Template (Sablon

hozzáadása) gombra. 4

lépés

Kattintson az Összes elemre, ha univerzális sablont szeretne létrehozni az összes csatornához.

5 lépés A Sablon neve mezőbe írja be a sablon nevét. 6. lépés (nem

kötelező) A Feladóazonosító mezőbe írja be a feladóazonosítót.

Megjegyzés

Az alapértelmezett feladóazonosító (a csapathoz rendelt rövid kód, ha a SMS csatornaként engedélyezve van) automatikusan betöltődik a sablon létrehozásakor. Ez a funkció lehetővé teszi a sablonok létrehozását és nyomon követését. 7 lépés A Sablon szövegmezőbe írja be a szöveget.

Megjegyzés

- A Sablon szövegmező legfeljebb 320 karaktert tartalmazhat.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.
- Egyéni mezők: Egyéni vagy szerkeszthető mezőket adhat meg a sablon törzsében francia idézőjel (\<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.
- Rendszerparaméterek: Kattintson a @@ ikonra, vagy írja be a @@ karaktert a Sablon szövege mezőbe a rendszerparaméterek listájának megtekintéséhez. Ezen paraméterek bármelyikét kiválaszthatja, és összeállíthatja a sablonszöveget. Amikor ezeket a paramétereket használja a sablon szövegében, a megfelelő értékek dinamikusan helyettesítődnek, amikor egy ügynök kiválasztja ezeket a sablonokat egy beszélgetésben.

  Megjegyzés

  A konfigurált paraméterek megfelelő értékeinek hiányában az alkalmazás francia idézőjelben jeleníti meg a paramétereket, és sárga színnel emeli ki őket.

8 lépés

Jelölje be a Sablon zárolása jelölőnégyzetet a szövegsablonok zárolásához. Az ügyintézők csak egyéni vagy dinamikus mezőket szerkeszthetnek, amikor zárol egy sablont.

9 lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

A Kizárt csapat mezőben válassza ki azokat a csapatokat, amelyekkel nem szeretné megosztani a sablont.

10 lépés

Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra a sablon mentéséhez.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

2.1.5.4.2 SMS sablon létrehozása

Eljárás 1.

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az

Eszközök>Sablonok

lehetőséget. 3 lépés

Kattintson az Add

Template (Sablon

hozzáadása) gombra. 4

lépés

Kattintson a SMS gombra egy SMS sablon létrehozásához.

5 lépés A Sablon neve mezőbe írja be a sablon nevét. 6. lépés (nem

kötelező) A Feladóazonosító mezőbe írja be a feladóazonosítót.

Megjegyzés

Az alapértelmezett küldő azonosító (a csapathoz rendelt rövid kód, ha a SMS csatornaként engedélyezve van) automatikusan betöltődik a sablon létrehozásakor. Ez a funkció lehetővé teszi a sablonok létrehozását és nyomon követését. 7 lépés A Sablon szövegmezőbe írja be a szöveget.

Megjegyzés

- A Sablon szövegmező legfeljebb 800 karaktert tartalmazhat.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.
- Egyéni mezők: Egyéni vagy szerkeszthető mezőket adjon meg a sablon törzsében francia idézőjel(\<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.
- Rendszerparaméterek: Kattintson a @@ ikonra, vagy írja be a @@ karaktert a Sablon szövege mezőbe a rendszerparaméterek listájának megtekintéséhez. Ezen paraméterek bármelyikét kiválaszthatja, és összeállíthatja a sablonszöveget. Amikor ezeket a paramétereket használja a sablon szövegében, a megfelelő értékek dinamikusan helyettesítődnek, amikor egy ügynök kiválasztja ezeket a sablonokat egy beszélgetésben.

  Megjegyzés

  A konfigurált paraméterek megfelelő értékeinek hiányában az alkalmazás francia idézőjelben jeleníti

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

meg a paramétereket, és sárga színnel emeli ki őket.

8 lépés

Jelölje be a Sablon zárolása jelölőnégyzetet a szövegsablonok zárolásához. Az ügyintézők csak egyéni vagy dinamikus mezőket szerkeszthetnek, amikor zárol egy sablont.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

9 lépés

A Kizárt csapat mezőben válassza ki azokat a csapatokat, amelyekkel nem szeretné megosztani a sablont.

10 lépés

Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra a sablon mentéséhez.

2.1.5.4.3 E-mail sablon létrehozása

Eljárás 1.

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az

Eszközök>Sablonok

lehetőséget. 3 lépés

Kattintson az Add

Template (Sablon

hozzáadása) gombra. 4

lépés

Kattintson az E-mail gombra egy e-mail

sablon létrehozásához. 5 lépés

A Sablon neve mezőbe írja be a sablon nevét. 6 lépés

Írja be a szöveget a Sablon szövege mezőbe.

- A testreszabott szöveghez hangulatjeleket adhat hozzá. A gazdag formázási stílusokat a táblázatban leírtak szerint alkalmazhatja a szövegre.

Ikon	Leírás
Félkövér	Félkövérrel szedi a szöveget.
Dőlt	Dőltté teszi a szöveget.
Aláhúzott	Aláhúzza a szöveget.
Áthúzott	Leüti a szöveget.
Betűszín	Megváltoztatja a betű színét.
Rendezett lista	Rendezett listát hoz létre.
Rendezetlen lista	Rendezetlen listát hoz létre.
Hivatkozás	Hiperhivatkozást szúr be a kijelölt szövegbe.
Bekezdés (címsorok)	Előre definiált címsor- vagy bekezdésstílusokat alkalmaz a szövegre.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Cisco Bizalmas

Ikon	Leírás
Táblázat	Táblázatot szúr be.

Megjegyzés

- Egyéni mezők: Egyéni vagy szerkeszthető mezőket adjon meg a sablon törzsében francia idézőjel(\<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.
- Rendszerparaméterek: Kattintson a @@ ikonra, vagy írja be a @@ karaktert a Sablon szövege mezőbe a rendszerparaméterek listájának megtekintéséhez. Ezen paraméterek bármelyikét kiválaszthatja, és összeállíthatja a sablonszöveget. Amikor ezeket a paramétereket használja a sablon szövegében, a megfelelő értékek dinamikusan helyettesítődnek, amikor egy ügynök kiválasztja ezeket a sablonokat egy beszélgetésben.

  Megjegyzés

  A konfigurált paraméterek megfelelő értékeinek hiányában az alkalmazás francia idézőjelben jeleníti meg a paramétereket, és sárga színnel emeli ki őket.

7 lépés

Jelölje be a Sablon zárolása jelölőnégyzetet a szövegsablonok zárolásához. Az ügyintézők csak egyéni vagy dinamikus mezőket szerkeszthetnek, amikor zárol egy sablont.

8 lépés

A Kizárt csapat mezőben válassza ki azokat a csapatokat, amelyekkel nem szeretné megosztani a sablont.

9 lépés

Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra a sablon mentéséhez.

2.1.5.4.4 Livechat-sablon létrehozása

Eljárás 1.

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az

Eszközök>Sablonok

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

lehetőséget. 3 lépés

Kattintson az Add Template (Sablon hozzáadása) gombra.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

4 lépés

Kattintson a Livechat elemre Livechat-sablon létrehozásához.

5 lépés A Sablon neve mezőbe írja be a sablon nevét. 6 lépés A

Sablon szövegmezőbe írja be a szöveget.

Megjegyzés

- A Sablon szövegmező legfeljebb 2000 karaktert tartalmazhat.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.
- Egyéni mezők: Egyéni vagy szerkeszthető mezőket adjon meg a sablon törzsében francia idézőjel(\<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.
- Rendszerparaméterek: Kattintson a @@ ikonra, vagy írja be a @@ karaktert a Sablon szövege mezőbe a rendszerparaméterek listájának megtekintéséhez. Ezen paraméterek bármelyikét kiválaszthatja, és összeállíthatja a sablonszöveget. Amikor ezeket a paramétereket használja a sablon szövegében, a megfelelő értékek dinamikusan helyettesítődnek, amikor egy ügynök kiválasztja ezeket a sablonokat egy beszélgetésben.

  Megjegyzés

  A konfigurált paraméterek megfelelő értékeinek hiányában az alkalmazás francia idézőjelben jeleníti meg a paramétereket, és sárga színnel emeli ki őket.

7 lépés

Jelölje be a Sablon zárolása jelölőnégyzetet a szövegsablonok zárolásához. Az ügyintézők csak egyéni vagy dinamikus mezőket szerkeszthetnek, amikor zárol egy sablont.

8 lépés

A Kizárt csapat mezőben válassza ki azokat a csapatokat, amelyekkel nem szeretné megosztani a sablont.

9 lépés

Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra a sablon mentéséhez.

2.1.5.4.5 Hozzon létre egy Facebook Messenger sablont

Eljárás 1.

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Eszközök>Sablonok

lehetőséget. 3 lépés

Kattintson az Add Template (Sablon hozzáadása) gombra.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

4 lépés

Kattints a Facebook pontra egy Facebook-sablon

létrehozásához. 5 lépés

A Sablon neve mezőbe írja be a sablon nevét.

Lépés 6: Válassza a Szöveg sablontípust a Szövegsablon

konfigurálásához. Megjegyzés

- A Sablon szövegmező legfeljebb 2000 karaktert tartalmazhat.
- Egyéni mezők: Egyéni vagy szerkeszthető mezőket adjon meg a sablon törzsében francia idézőjel(\<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.
- Rendszerparaméterek: Kattintson a @@ ikonra, vagy írja be a @@ karaktert a Sablon szövege mezőbe a rendszerparaméterek listájának megtekintéséhez. Ezen paraméterek bármelyikét kiválaszthatja, és összeállíthatja a sablonszöveget. Amikor ezeket a paramétereket használja a sablon szövegében, a megfelelő értékek dinamikusan helyettesítődnek, amikor egy ügynök kiválasztja ezeket a sablonokat egy beszélgetésben.

  Megjegyzés
- A konfigurált paraméterek megfelelő értékeinek hiányában az alkalmazás francia idézőjelben jeleníti meg a paramétereket, és sárga színnel emeli ki őket.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.

7 lépés

Válassza a Műveletsablonok sablontípust gombsablonok létrehozásához.

Megjegyzés

Ezt a beállítást akkor használhatja, ha az ügyfél gyors választ vár. A rendszer képekkel és gombokkal küldi el az üzenetet, hogy az ügyfél egy gombnyomással válaszolhasson.

Műveletsablonok konfigurálása:

- Jelölje be a Gomb jelölőnégyzetet.
- Kattintson a Kép feltöltése gombra a kép böngészéséhez és csatolásához.
- A Név mezőbe írja be a gomb nevét.
- Válasszon egy gombtípust a gombtípus legördülő listából.
- A Hívási URL-cím mezőbe írja be a visszahívási URL-címet.
- Írja be a szöveget a Sablon szövege

  mezőbe. Megjegyzés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- A műveletsablonok legfeljebb 320 karaktert támogatnak.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

8 lépés

Válassza a Multimédiasablonok sablontípust különböző multimédiás sablonok

létrehozásához. Megjegyzés

A következő multimédiás sablonokat hozhatja létre:

- Kép
- Hang
- Videó
- Fájl

Multimédiás sablonok konfigurálása:

- A Media type (Hordozótípus) legördülő menüből válasszon egy hordozótípust.
- Az Adja meg a média URL-címét mezőben adja meg az URL-címet.

9 lépés

Jelölje be a Sablon zárolása jelölőnégyzetet a szövegsablonok zárolásához. Az ügyintézők csak egyéni vagy dinamikus mezőket szerkeszthetnek, amikor zárol egy sablont.

10 lépés

A Kizárt csapat mezőben válassza ki azokat a csapatokat, amelyekkel nem szeretné megosztani a sablont.

11. lépés

Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra a sablon mentéséhez.

2.1.5.4.6 Hozz létre egy WhatsApp sablont

Eljárás 1.

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett

konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az

Eszközök>Sablonok

lehetőséget. 3 lépés

Kattintson az Add

Template (Sablon

hozzáadása) gombra. 4

lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Kattints a WhatsApp-ra egy WhatsApp-sablon létrehozásához.

5 lépés A Sablon neve mezőbe írja be a sablon nevét. 6 lépés A Sablon szövegmezőbe írja be a szöveget.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Megjegyzés

- A Sablon szövegmező legfeljebb 4096 karaktert tartalmazhat.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.
- Egyéni mezők: Egyéni vagy szerkeszthető mezőket adjon meg a sablon törzsében francia idézőjel(\<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.
- Rendszerparaméterek: Kattintson a @@ ikonra, vagy írja be a @@ karaktert a Sablon szövege mezőbe a rendszerparaméterek listájának megtekintéséhez. Ezen paraméterek bármelyikét kiválaszthatja, és összeállíthatja a sablonszöveget. Amikor ezeket a paramétereket használja a sablon szövegében, a megfelelő értékek dinamikusan helyettesítődnek, amikor egy ügynök kiválasztja ezeket a sablonokat egy beszélgetésben.

  Megjegyzés

  A konfigurált paraméterek megfelelő értékeinek hiányában az alkalmazás francia idézőjelben jeleníti meg a paramétereket, és sárga színnel emeli ki őket.

7 lépés

Jelölje be a Sablon zárolása jelölőnégyzetet a szövegsablonok zárolásához. Az ügyintézők csak egyéni vagy dinamikus mezőket szerkeszthetnek, amikor zárol egy sablont.

8 lépés

A Kizárt csapat mezőben válassza ki azokat a csapatokat, amelyekkel nem szeretné megosztani a sablont.

9 lépés

Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra a sablon mentéséhez.

2.1.5.4.7 Apple Messages cégeknek (AMB) sablon létrehozása

Eljárás 1.

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Válassza az

Eszközök>Sablonok

lehetőséget. 3 lépés

Kattintson az Add

Template (Sablon

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

hozzáadása) gombra. 4

lépés

Kattintson az Apple Message for Business elemre az AMB-sablon

létrehozásához. 5 lépés

Adja meg a sablon nevét.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

6 lépés

Válasszon egy sablontípust a Sablon típusa legördülő listából.

Megjegyzés

Az AMB csatornához Szöveg, Szöveg melléklettel, Időválasztó, Listaválasztó, Bővített hivatkozás, Gyors válasz és Űrlapsablon típusokat hozhat létre.

7 lépés

Válassza a Szöveg sablontípust a Szöveg sablon

konfigurálásához. 8 lépés

Írja be a szöveget a Sablon szövege

mezőbe. Megjegyzés

- A Sablon szövegmező legfeljebb 10000 karaktert tartalmazhat.
- A sablonban/gyors válaszban hozzáadott további sorközök levágásra kerülhetnek.
- Egyéni mezők: Egyéni vagy szerkeszthető mezőket adhat meg a sablon törzsében francia idézőjel(<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.
- Rendszerparaméterek: Kattintson a @@ ikonra, vagy írja be a @@ karaktert a Sablon szövege mezőbe a rendszerparaméterek listájának megtekintéséhez. Ezen paraméterek bármelyikét kiválaszthatja, és összeállíthatja a sablonszöveget. Amikor ezeket a paramétereket használja a sablon szövegében, a megfelelő értékek dinamikusan helyettesítődnek, amikor egy ügynök kiválasztja ezeket a sablonokat egy beszélgetésben.

  Megjegyzés

  A konfigurált paraméterek megfelelő értékeinek hiányában az alkalmazás francia idézőjelben jeleníti meg a paramétereket, és sárga színnel emeli ki őket.

9 lépés

Válassza a Szöveg mellékletekkel sablontípusként lehetőséget a mellékletsablonokkal rendelkező szöveg konfigurálásához és támogatásához. 10 lépés

A Melléklet feltöltése szakaszban kattintson a Fájl kiválasztása vagy a Fájlok dobása ide elemre egy melléklet feltöltéséhez. Megjegyzés

A Melléklet feltöltése mező legfeljebb 5 MB ≤ támogat.

11. lépés

Jelölje be a Sablon zárolása jelölőnégyzetet a Szöveg és a Szöveg mellékletsablon-típusokkal való zárolásához. Az ügyintézők csak egyéni vagy dinamikus mezőket szerkeszthetnek, amikor zárol egy sablont.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

12. lépés

Válassza ki az Időválasztó sablontípust az időrések konfigurálásához a vevők számára.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- Fogadja a fogadott üzenet előnézetét.
  - Válasszon egy Üzenet-előnézeti buborékméretet a Stílus választógombok közül.
  - A Cím mezőbe írja be a címet.
  - (Nem kötelező) A Felirat mezőbe írja be a feliratot.
  - Kattintson a gombra Fájl kiválasztása or Dobjon ide egy melléklet feltöltéséhez.
- (Nem kötelező) Konfigurálja az esemény részleteit.
- Engedélyezze az Esemény részleteinek előzetes kitöltése kapcsolót az esemény részleteinek előzetes kitöltésére.
  - Az Esemény címe mezőbe írja be a címet.
  - (Nem kötelező) A Hely részletei mezőben adja meg a helyadatokat.
  - (Nem kötelező) A Megjelenítés a térképen mezőkben adja meg a koordinátákat.
  - Az Időszeletek mezőkben válassza ki a dátumot, az időt és az időtartamot a megfelelő mezőkből.
  - Kattintson a Hozzáadás ikonra az időrések további hozzáadásához.
- A válaszüzenet előnézetének konfigurálása.
  - Válasszon egy Üzenet-előnézeti buborékméretet a Stílus választógombok közül.
  - A Cím mezőbe írja be a címet.
  - (Nem kötelező) A Felirat mezőbe írja be a feliratot.
  - Kattintson a gombra Fájl kiválasztása or Dobjon ide egy

melléklet feltöltéséhez. 13. lépés

Válassza az Időválasztó sablontípust az elemek listájának és a hozzájuk kapcsolódó információknak a konfigurálásához.

- Fogadja a fogadott üzenet előnézetét.
  - Válasszon egy Üzenet-előnézeti buborékméretet a Stílus választógombok közül.
  - A Cím mezőbe írja be a címet.
  - (Nem kötelező) A Felirat mezőbe írja be a feliratot.
  - Kattintson a gombra Fájl kiválasztása or Dobjon ide egy melléklet feltöltéséhez.
- Listarészletek konfigurálása.
  - A Szakasz címe mezőbe írja be a címet.
  - Több szakasz konfigurálásához jelölje be a Több kijelölés engedélyezése szakaszhoz jelölőnégyzetet.
  - kettyenés Dobjon ide fájlokat a feltöltéshez, képfájlok feltöltéséhez.
  - A Cikk címe mezőbe írja be a címet.
  - (Nem kötelező) A Cikk felirata mezőbe írja be a feliratot.
  - Több elem hozzáadásához kattintson a Hozzáadás ikonra a Cikk neve mező mellett.
  - Kattintson a Szakasz hozzáadása gombra a lista mentéséhez.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- A válaszüzenet előnézetének konfigurálása.
  - Válasszon egy Üzenet-előnézeti buborékméretet a Stílus választógombok közül.
  - A Cím mezőbe írja be a címet.
  - (Nem kötelező) A Felirat mezőbe írja be a feliratot.
  - Kattintson a gombra Fájl kiválasztása or Dobjon ide egy

melléklet feltöltéséhez. 14. lépés

Válassza a Rich Link sablontípust a gazdag hivatkozások konfigurálásához és a fogyasztói eszközre való elküldéséhez.

- Fogadja a fogadott üzenet előnézetét.
  - A Cím mezőbe írja be a címet.
  - Az URL mezőbe írja be a bővített link URL-címét.
  - Válasszon egy hordozótípust a legördülő

    listából. Megjegyzés
    - A média mező támogatja a kép- vagy videofájlokat.
    - Ha a Videó médiatípust választja, töltse fel az indexképet a könnyebb azonosítás

      és láthatóság érdekében. A videofájlnak MP4 formátumúnak kell lennie.
  - Kattintson a gombra Fájl kiválasztása or Dobjon ide egy

melléklet feltöltéséhez. 15. lépés

Válassza a Gyors válasz sablontípust a kérdések és beállítások konfigurálásához.

- A Cím mezőbe írja be a kérdést.
- A Beállítások hozzáadása mezőben adja

meg a beállításokat. Megjegyzés

A Beállítások hozzáadása mezőben legalább kettő, legfeljebb öt beállítást adhat meg. 16.

lépés

Válassza az Űrlapsablon típusa lehetőséget részletgazdag, többoldalas interaktív folyamatok

konfigurálásához iOS- és iPadOS-eszközökön egyetlen JSON-adatcsomag használatával.

- A Leírás mezőben adja meg az űrlap leírását, hogy további információkat nyújtson az űrlapsablont

  használó ügynököknek.
- Kattintson a Minta betöltése a szerkesztőben elemre egy JSON-minta betöltéséhez és testreszabásához, vagy megadhat egy érvényes JSON-t.
- Kattintson a Beautify elemre a Load minta mellett a szerkesztőben a JSON formázásához és

olvashatóvá tételéhez. 17. lépés

A Kizárt csapat mezőben válassza ki azokat a csapatokat, amelyekkel nem szeretné megosztani a sablont.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

18. lépés

Kattintson a Módosítások mentése gombra a sablon mentéséhez.

2.1.6 Proaktív csevegés

A Webex Contact Center-ben a proaktív csevegés lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy előre meghatározott szabályok és triggerek segítségével beszélgetést kezdeményezzenek az ügyfelekkel, növelve az elkötelezettséget és gyorsabban megoldva a problémákat. A vállalkozások automatikus üzeneteket küldhetnek a felhasználói viselkedés alapján, például az oldallátogatások vagy az eltöltött idő alapján, az Webex Engage felügyeleti konzolon keresztül. Az adminisztrátorok több szabályt is beállíthatnak a különböző elemekhez és webhelyekhez egy fiók alatt, és az üzeneteket a nyitvatartási időhöz igazíthatják. A rendszer nyomon követi a teljesítményelemzéseket, beleértve az egyezési arányokat, a küldéseket, megnyitásokat és válaszokat, biztosítva az időben történő és hatékony ügyfélinterakciókat. Ez a funkció segít a vállalkozásoknak az elkötelezettség javításában személyre szabott, szabályalapú üzenetküldéssel, amelyet a webhelyeiken végzett felhasználói tevékenység vált ki.

2.1.6.1 Proaktív üzenetek létrehozása

1 lépés

Jelentkezzen be a

Control Hubba . 2 lépés

A bal oldali ablaktáblában lépjen a

Contact Center elemre. 3 lépés

A Gyorshivatkozások részben lépj a Webex Aktivitás > Proaktív csevegések

kezelése lehetőségre. Megjelenik a Proaktív üzenetküldés képernyő.

4 lépés

Kattintson az Üzenet hozzáadása gombra.

Megjelenik a Proaktív üzenetküldés képernyő. Ez a képernyő a következő részeket tartalmazza: Kezdet

- Az üzenet összeállítása
- Kvalifikációs eseményindító
- Üzenet közzététele

5 lépés

Írja be az üzenet nevét. 6 lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Válassza ki a kelléket az Eszköz neve legördülő listából.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

7 lépés

Válasszon egy kelléket. Ez automatikusan kitölti a Webhelyek legördülő listát.

Megjegyzés: Bár a végfelhasználó többször is megfelelhet az eseményindító feltételeknek, amikor a vállalkozás webhelyén navigál, a proaktív csevegési meghívó csak egyszer kerül kézbesítésre. A végfelhasználó számára a kontextusban már meghívott szabályok helyileg vannak tárolva a böngésző tárhelyén. Ha a végfelhasználó törli a böngésző tárhelyét, a rendszer újra meghívja a szabályt, amikor legközelebb megfelel az eseményindító feltételeinek. 8 lépés

A Kezdet szakaszban konfigurálja a következő paramétereket az automatikus üzenetek aktiválásának meghatározásához, például a Látogatói attribútumokra vonatkozó szabályok vagy a Natív webhelyesemények lehetőségre.

- Válassza a Látogatói attribútumokra vonatkozó szabályok lehetőséget az automatikus üzenetet kiváltó szabály meghatározásához. A kontextuális proaktív üzenet akkor aktiválódik, ha a látogatók (egy üzleti oldalon) megfelelnek a Látogatói attribútumokra vonatkozó szabályok mezőben megadott feltételeknek.
  - Adja meg a szabályokat egy vagy több IF vagy OR feltétel használatával.
  - Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.
- Válassza a Natív webhelyesemények lehetőséget HTML-események meghatározásához (pl. Kattintáskor, Módosításkor és Rámutatáskor), hogy proaktív üzenetet indítson el a látogatók üzleti oldalon végzett műveletei alapján. Átadhat egy fizetési terhelést, és szabályokat határozhat meg a proaktív üzenet aktiválásához.
  - Válassza ki az esemény aktiválásának módját, például Kattintásra, Módosításra vagy Rámutatásra a megfelelő legördülő listából.
  - Konfigurálja a nyomon követni kívánt DOM-elemet. Ezeket a DOM-entitásokat megcélozhatja azonosítójuk vagy osztályuk (nevük) használatával a megfelelő legördülő listából, és megadhatja a megfelelő értéket.
  - Ha környezetfüggő fizetési terhelést szeretne átadni a DOM-ból, akkor TURN a Szeretne átadni egy hasznos adatot? pecek. Adja meg a kulcs nevét és értékét. Az értékeknek előtag nélküli DOM-elem azonosítóira kell mutatniuk.
    Megjegyzés: Ha a widget azonos azonosítójú elemeket talál, akkor felveszi a DOM első olyan elemét, amely megegyezik a proaktív csevegési szabály konfigurációjában konfigurált DOM-elemazonosítóval.
  - Ezen adatcsomag-értékekre is szűrhet, és csak akkor alkalmazhatja az eseményindítót, ha bizonyos Feltételek egyeznek (pl. HA customer_plan egyenlő "Arany" értékkel)
  - Adjon meg egy vagy több IF vagy OR feltételt
  - Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.

9 lépés

Az Üzenet létrehozása párbeszédpanelen konfigurálja a következő paramétereket:

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- Adja meg a feladó nevét (az üzenet címét).
- Válasszon egy csapatot a Teams legördülő listából.

  Ezt a szabályt leképezheti egy kapcsolattartó központ várólistájára (a Control Hub > Contact Center > Várólisták csevegési sorainak listájából lekérve). Amint a végfelhasználó válaszol erre a proaktív csevegésre

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Meghívásra, az üzenetsor környezetét a rendszer átadja a Webex Connect Flow-nak. További információ: Folyamatok konfigurálása proaktív csevegéshez.

- Írja meg az üzenetet az Üzenet mezőben, és válasszon az alábbi lehetőségek közül:
    - Jelvényértesítés – Ez az értesítés néma értesítésként jelenik meg. Az ügyfeleknek az értesítésre kell kattintaniuk az üzenet megtekintéséhez.
    - Az üzenet része – Ez az értesítés az üzenetnek csak egy részét jeleníti meg. Az ügyfeleknek az ellipszisekre kell kattintaniuk a teljes üzenet megtekintéséhez.
    - Az üzenet teljes előnézete – Ez az értesítés a teljes üzenetet jeleníti meg.
    - Középre mutató oldal POST – Ez az értesítés az oldal közepén jeleníti meg az üzenetet. Általában ezt arra használják, hogy kötelező információkat nyújtsanak az ügyfélnek.
- Kattintson az Üzenet mentése gombra.

10 lépés

A Feljogosító aktiválási szabály szakaszban opcionálisan minősítheti a proaktív csevegési szabályt munkaidő használatával. Ha be van kapcsolva, a szabály csak akkor aktiválódik, ha a kiválasztott munkaidő műszakban van.

- Válassza ki a kívánt munkaidőt a legördülő listából. További tájékoztatás: Munkaidő.
- Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.

11. lépés

A Közzététel szakaszban kattintson a Módosítások mentése és közzététele gombra. A képernyőn megjelenik a sikert jelző üzenet.

Ez a proaktív üzenet élő lesz, és megjelenik a proaktív üzenetküldési képernyőn.

2.1.6.2 Proaktív üzenetek közzétételének visszavonása

Abban az esetben, ha a vállalkozás váratlan mennyiségű csevegést tapasztal a meghívók miatt, a szabály közzétételének visszavonásával deaktiválhatod a megfelelő proaktív csevegési meghívót. A helyzet rendezése után az ügyfél rendszergazdái újra közzétehetik a szabályt. Proaktív üzenet közzétételének visszavonásához tegye a következőket:

- Lépjen a Proaktív üzenetküldés képernyőre.
- Kattintson a Szerkesztés gombra egy adott proaktív üzenet Műveletek oszlopában.
- Lépjen a Közzététel szakaszra, és kattintson a Módosítások visszavonása lehetőségre.

A képernyőn megjelenik egy megerősítő üzenet. A proaktív üzenet állapota Élőről Piszkozatra változik, és megjelenik a proaktív üzenetküldési képernyőn.

A proaktív üzenet szerkeszthető lesz, és új üzenetként közzétehető.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Mi a következő lépés:
POST A fentiek konfigurálásához konfigurálnia kell a folyamatokat a Webex Connect a

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Proaktív csevegés konkrétan. További információ: Folyamatok konfigurálása proaktív csevegéshez.

2.2 Ügyfélszolgálati konzol

2.2.1 Irányítópult

Az irányítópult segítségével megtekintheti az ügynök válaszára váró csevegések listáját. Az irányítópult segít azonosítani a

Várakozó ügyfelek a sorban.

Az irányítópult a következő lapokat tartalmazza:

- Beszélgetések
- Munkaerő

2.2.1.1 Beszélgetések

A megnyitott beszélgetések számát a Beszélgetések Tab alatt tekintheti meg. A megnyitott beszélgetések száma egy adott csapat Várólisták, Aktív és Tartásban állapotában lévő csevegések teljes száma. Az egyes állapotokat a saját kártyájukon tekintheti meg, hogy lássa az adott állapothoz tartozó csevegések számát. Ezekre a kártyákra kattintva megtekintheti a csevegések részleteit a kiválasztott állapot alatt.

Megjegyzés

A Webex Contact Center nem támogatja a Tartásban állapotot.

Az aktív állapotkártya-csoportok csevegnek azokkal, akik ügynöki válaszokra várnak, és azokkal, akik az ügyfelek válaszára várnak.

A kiválasztott állapotkártya alapján megtekintheti a csevegés részleteit, például a csevegési azonosítót, az ügyfél-azonosítót, a prioritást, az ügynökazonosítót, az átlagos válaszidőt, a kezelési időt és az utolsó frissítés időpontját.

A beszélgetés átiratának megtekintése

Alapértelmezés szerint a digitális csatorna felhasználói megtekinthetik a legutóbbi hat hónap élő adatait a felhasználói felületen és a API hashtagen keresztül. Ha hat hónapnál hosszabb adatokat szeretne megtekinteni, forduljon a támogatási csapathoz. A támogatási csapat akár 24 hónapnyi adatot is biztosíthat offline módban.

Eljárás 1.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Kattintson a Váltás az ügyfélszolgálatra gombra az irányítópult jobb felső sarkában. 3

lépés

Kattints a csevegési napló ikonra a csevegés Művelet

oszlopában. A képernyőn megjelenik a csevegési napló

párbeszédpanel.

Csevegések keresése meghatározott

szűrési eljárás alapján

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett

konzol elindításához. 2 lépés

Kattintson a Váltás az ügyfélszolgálatra gombra az irányítópult jobb felső sarkában. 3

lépés

Kattintson a Szűrő hozzáadása gombra az irányítópult

képernyőjén. 4 lépés

Hozzon létre feltételeket a Csevegések szűrése

képernyőn. 5 lépés

Kattints az Eredmények megtekintése lehetőségre a szűrési feltételeknek megfelelő csevegések megtekintéséhez.

A keresési eredmények táblázata megjeleníti a szűrési feltételeknek megfelelő

összes eredményt. Átiratok keresése és megtekintése

Eljárás 1.

lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett

konzol elindításához. 2 lépés

Kattintson a Váltás az ügyfélszolgálatra gombra az irányítópult jobb felső sarkában. 3

lépés

A beszélgetésátiratokat a Keresés oldalon keresheti és tekintheti meg a következő mezőértékek alapján.

Mező	Leírás

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Név	Az ügyfél teljes neve a csatornától kapott módon, valamint a folyamat Beszélgetés létrehozása csomópontjában található konfigurációk. A Facebook Messenger és a Livechat csatornára vonatkozik. E-mail esetén: alapértelmezés szerint állítsa be az elsődleges ügyfél e-mail-címét (címről).

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Mező	Leírás
	SMS esetén: alapértelmezés szerint állítsa be az ügyfél mobilszámát. Megjegyzés A részleges keresések nem támogatottak. A keresés nem különbözteti meg a kis- és nagybetűket.
Mobiltelefonszám	SMS az ügyfél mobilszáma. Hasznos SMS beszélgetések kereséséhez.
E-mail azonosító	Az ügyfél e-mail-azonosítója. Hasznos e-mail beszélgetések kereséséhez.
Csevegésazonosító (beszélgetés Azonosító)	A beszélgetés egyedi azonosítója.
Livechat azonosító	Egyedi UUID – amelyet az ügyfél böngészőjében a Livechat widget állít be.
WhatsApp Mobil Szám	Az ügyfél regisztrált mobilszáma.
Apple Messages a következőhöz: Üzleti (AMB)	Az Apple ID-hoz társított szám vagy e-mail-azonosító.
Címkék	Nem vonatkozik a következőre: Webex Contact Center
Prioritás	Nem vonatkozik a következőre: Webex Contact Center
Ügynökazonosító	Az ügynökazonosító CI felhasználói azonosítóra van konfigurálva. Jelenleg nem használható.
Ügyfél-azonosító	Az ügyfél egyedi azonosítója a vállalkozás meghatározása szerint. Nem alkalmazható a következőre: Webex Contact Center.

2.2.2 Tiltólista szavak

Beállíthatja azokat a letiltott szavakat, amelyeket az ügynököknek tartózkodniuk kell a beszélgetésekben. Ha ezek a szavak megjelennek az ügyfél üzenetében, csillaggal (*) helyettesítik őket, mielőtt elküldenék őket az ügynököknek. Ez a funkció támogatja az angol nyelvet és a Unicode karakterek teljes skáláját, amely a világ legtöbb nyelvét lefedi.

Ezen a képernyőn a következő műveleteket hajthatja végre:

- Állítsa be az üzenetekből kiszűrendő letiltott szavakat, vagy keressen előre beállított letiltott szavakat.
- Konfigurálja azoknak a címzetteknek az e-mail azonosítóját, akiknek a jelentést elküldi, ha blokkolt szavak találhatók az ügynök által az ügyfélnek küldeni próbált kimenő üzenetekben.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- Ha az ügynök olyan üzenetet ír be, amely tartalmazza a blokkolt szavak bármelyikét, a rendszer megjelenít egy

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Figyelmeztetést, és addig nem küldi el az üzenetet, amíg az ügynök el nem távolítja ezt a szót.

A tiltólista alapértelmezett szavai

Az alábbi táblázat a tiltólisták alapértelmezett szavait sorolja fel. Aktívvá és inaktívvá teheti őket.

Di	vag1na	CIPA	FCUKER	kumming	szúr
lyuk	Vagiina	CL1T	FCUKING	kums	szúrások
Arsey	Vaj1na	csikló	feck	Kunilingus	Elterült
ash0le	Vajina	csikló nyalogató	Szopás	kwif	Pube
ash0les	Vullva	csikló	fecker	L3i+CH	kandúr
lyukak	csavargók	csikló	fakitermelés	l3itch	kandúr
	Wanks	csikló alom	felháborodás	szeméremajkak	idióta
Assh0le	WH00R	clusterfuck	felláció	LEN	punci
Seggnyes	Wh0re	Kövér	ujjfasz	LMAO	punci fing
csúsztatás	parókás	kakas	ujjbaszott	LMFAO	Punci palota
basszusgitárok	Willie	kakas zseb	ujjfucker	sóvárog	punci
Szemetek	Wog	kakas takony	ujjbaszók	Lusting	Queaf
rohadék	tök	Kakas arca	ujjbaszott	M0F0	furcsa
BRIGANTYK	szar	kakasfej	ujjfaszok	M0FO	végbél
Basterdz	Bassza meg	Cockmunch	ököl fasz	M45terbát	Retard
kurvák!	50 yard köcsög punt	Cockmuncher	ökölfasz	MA5TERB8	perempofa
szukák	5H1T	Kakasok	ökölbe szorult	Ma5terbate	Rimming

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

szukák.	Raji	kakasszopás	ökölfucker	mafugly	s találat
Blobby	a_s_s	kakasszívó	ökölfuckers	mazochista	s.o.b.
Baromság	A2M	kakas	ökölbe	mesterb8	s_h_i_t
Bolloks	A55	kakas-szopó	ökölkibaszás	Masterbat*	szadizmus
Bollox	felnőtt	kakasszívás	ökölfasz	Masterbat3	szadista
bolox	amatőr	kakasok	karima	Mesterképzés	homokozó
fenéktörlés	anális	Kunkuka	A napló megkorbácsolása	mester-Bate	Kolbász királynő
c0cks	anális impaler	Cocksukka	bolond	mesterképzés	Schlong
CNTZ	anális szivárgás	COK	Fooker	mesterképzések	Csavarja
kakasfej	Anilingus	Cokmuncher	fasz lyuk	maszturbál	Scroat
Cuntz	végbélnyílás	Coksucka	fasz báb	MOF0	herezacskó
zuhan	AR5E	gubó	Bassza meg a trófeát	MOFO	herezacskó
Dominatrickok	Arrse	zsaru néhány fa	Bassza meg mama	H-fo	ondó
dominatrica	segg	kukoricalyuk	Bassza meg	Mothafuck	szex
Dominarix	Arsehole	Corp kurva	fasza	Mothafucka	sh!+
Dumbass	szamár	Cox	fasz-szamár	Mothafuckas	sz!t
kibaszott	Szamár fasz	Cum	fasz-kurva	Mothafuckaz	SH1T
mellébeszél	Szamár	cum chugger	kibaszott	mothafucked	Bozont

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Fukah	seggfasz	Cum kuka	baszó	Mohafucker	megdöbbentő
Fukin	segg-fasz	cum furcsa	faszok	Mohafuckers	bozont
melegfiú	Asszfukka	cum zabáló	faszfej	Mothafuckin	Kamatyolás
Gayz	seggfej	cumdump	faszfejek	Mothafucking	Zsuzsanna
H00R	seggfejek	cummer	kibaszott	Mothafuckings	Shi+
H0AR	seggnyálka	Cumming	kibaszott	Mothafucks	szar
h0re	Assmunch	cums		Anya fasz	Szar fasz
kapa	seggegész	cumshot		Anya fasz	shitdick
hoor	autoerotikus	Cunilingus	meg	motherfuck	szar
hurrá	b!tch	Cunillingus	hús	motherfucked	szar
Japs	B00BS	Cunnilingus	fasz	Motherfucker	Shitey
Dzsiszim	B17 csatornás	pina		Motherfuckers	shitfuck
JISS	B1TCH	köcsög haj		motherfuckin	szar
Joder	golyóstáska	cuntbag	kibaszott	motherfucking	szarfej
Kike	Golyószsák;	köcsög	Fudge csomagoló	motherfuckings	szarság
Gombok	Bumm (egy) doboz	cuntlicker	fudgepacker	motherfuckka	szarok
gomb	Bangbros	köcsög nyalás	FUK	motherfucks	szar
Koon	Bareback	Picsák	Fuker	muff	szar

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Kunt	fattyú	cuntsicle	Fukker	muff puff	szar
Kunts	vadállati	köcsög-ütötte	Fukkin	Mutha	szar
Kuntz	állatiasság	Vágott kötél	fukok	muthafecker	szarság
Lezzian	marhahús függöny	Cyalis	Fukwhit	muthafuckker	szar
Szabadkőm űves	harangend	Kiberfuc	Fukwit	némítás	szar
Masstrbait	bestiális	cyberfuck	Fux	mutherfucker	Skank
Tömegtrbát	bestialitás	cyberfucked	fux0r	N1gga	lejtő
mesterképz ések	bi+ch	Cyberfucker	Gangbang	N1GGER	kurva
minge	Kétágú	Cyberfuckers	Gangbang	náci	ribanc vödör
Anya- baszó	Bimbos	cyberkibaszo tt	Gang-bang	kell a fasz	Sluts
N1GR	Madárzár	D1CK	gangbanged	nigg3r	Smegma
Nonce	szuka	átkozott	Gangbangs	nigg4h	Korom
orgaszum	kurva cinege	fasz	Gázos szamár	Nigga	megkaparint
Paki	szuka	Fasz lyuk	Gaylord		kurva fia
Zsuzsanna	szukák	Dick félénk	melegszex	Niggák	SPAC
csomagolt	szukák	Faszfej	kecskék	Niggaz	bátorság
Paki	kurva	dildó	isten	Nigger	T1TT1E5
Pakie	kurva	Dildók	Isten a fenébe	niggerek	T1TTyi
Paky	véres	Dink	Isten-gát	előkelő ember	pólófélék

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Peeenus	fújj engem	Dinks	istenverte	Nob Jokey	póréhagyma
Peeenusss	sár fújása	Dirsa	istenverte	Nobhead	herék
Peenus	szopás	piszkos Sanchez	istenverte	nobjocky	here
Peinus	Szopás	DLCK	sonkaszárny	Nobjokey	cinege
Pen1S	kék gofri	kutya-fasz	hardcoreszex	zsibbadás	cinege wank
pénisz-lélegzet	Blumpkin	kutyus stílus	pokol	dióvaj	Titfuck
Pénisz	Boiolas	kutyus stílus	heshe	diófélék	mellek
Penuus	here	Doggin	dér	OMG	cinege
Phuker	Bollok	Dogging	kapa	orgazmus	cici5
Phukker	Baklövés	Szamárbordás	Hoer	orgazmusok	cicifucker
Polack	Mafla	Doosh	homoszexuális	orgazmus	cici
Polak	mellek	Herceg	Homoerotic	Orgazmus	cicifasz
Hopp	mellek	gát	Hór	p0rn	Ciciwank
Poonani	boooobs	Egyél egy farkát	legszarvasabb	gyalog	Titwank
PR1C	BTCH1	Egyél hajpite	kanos	Fasz	dobás
PR1ck	xxx	ejakulál	Hotsex	pénisz	szar
PR1K	hülye	ejakulált	Hogyan lehet megölni	Penisfucker	TW4T
Pussee	M0ron	Ejaculates	Hogyan kell murdep	telefonszex	Fasz
Puuke	$hit	Ejakuláció	Jackoff	Fuck	Twathead

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Puuker	4R5E	magömlés	Jack-off	Phuket	Twatty
queerek	booooobs	ejakuláció	Jap	Phuket	TWUNT
Queerz	boooooobs	ejakulátum	balfácán	Phuket	TWUNTER
QWEERS	Mellek	erotikus	Bunkó ki	Phuket	V14GRA
QWEERZ	Buceta	f u c k	geci	Phuket	V1GRA
Recktum	Bugger	F u c k e r	Zsiz	Phuket	hüvely
csekély	csavargó	f_u_c_k	JIZM	HUQ	Viagra
szexi	nyuszi fasz	F4NNY	Izgalom	Malacka	szeméremtest
sh1ter	Mellszobor egy rakomány	arc	Kawk	pattanások	w00se
SH1TS	Busty	fag	perverz Jézus	pisi	Wang
sh1tter	csikk	fagging	fogantyú	dühös	Wank
SH1tz	Butt fasz	Faggitt	Gomb vége	pisser	csavargó
Szar	fenéklyuk	buzi	Knobead	Pissers	Nyüzsgő
Shitz	buttmuch	füge	csomózott	Pisses	
Félénk	fenékdugó	Fagot	Gombhajlítás	pissflaps	kurva
félénk	c0ck	fagots	Gombfej	Pissin	félelem
Skankey	c0cksucker	fags	Knobjocky	dühös	fütyi
Skanks	szőnyeg Zabált	tiszti étkező	Knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	szőnyegmuncher	fannyflaps	Kock	kaki	xrated

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Slutty	Cawk	fannyfucker	Kondum	pornó	T! T
Slutz	állkapocs	Fanyy	Kondumok	pornó	BTCH
Twats	Choade	Fatass	Kum	pornográfia	T T
va1jina	chota táskák	FCUK	Kummer	pornó	megöl

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

A tiltólistás eljárás

kezelése

1 lépés

A felügyeleti portál navigációs sávján válassza az Új digitális csatornák lehetőséget az alapértelmezett konzol elindításához. 2 lépés

Váltson az Ügyfélszolgálati konzolra. 3

lépés

Válassza a Beállítások > > tiltólisták kezelése lehetőséget.

Az Alapértelmezett tiltólista szakasz az alapértelmezett letiltott szavakat jeleníti meg. Ezeket a szavakat nem törölheti, de aktiválhatja és deaktiválhatja őket.

4 lépés

Szó inaktiválása:

a. Válassza ki a szót az Aktív listából. A lista szűréséhez használhatja a keresőmezőt is.

   Megjegyzés

   A SHIFT billentyűvel több blokkolt szót is kiválaszthat, és egyszerre inaktiválhatja őket.

b. Kattintson a jobbra mutató nyíl ikonra a letiltott szó áthelyezéséhez az Inaktív listára.

c. Az OK gombra kattintva helyezze át a szót az Inaktív listából az

Aktív listába. 5 lépés

Szó aktiválása:

a. Válassza ki a szót az Inaktív listából. A lista szűréséhez használhatja a keresőmezőt is.

b. Kattintson a balra nyíl ikonra a blokkolt szó áthelyezéséhez az Aktív listára.

c. Az OK gombra kattintva helyezze át a szót az Inaktív listából az

Aktív listába. 6 lépés

Az Egyéni tiltólista szakaszban adja hozzá saját szólistáját a tiltólistához.

a. Írja be a letiltott szót az Írja be a szót a tiltólistára mezőbe a Szó hozzáadása gomb mellett.

b. Kattintson a Add Word (Szó hozzáadása) gombra.

A szó megjelenik a szövegmezőben. Hasonlóképpen tetszőleges számú szót konfigurálhat.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

7 lépés

Az Eszkalációk szakaszban engedélyezheti az eszkalációkat.

a. Jelölje be az Eszkalációk jelölőnégyzetet.
b. Írja be a vesszővel elválasztott e-mail azonosítókat a szövegmezőbe. Az összes beállított e-mail azonosító értesítést kap, ha tiltott szavak fordulnak elő a kimenő üzenetekben.
c. Jelölje be Az ügynök feloldhatja a bejövő üzenetekben megjelenő letiltott szavak maszkolását jelölőnégyzetet, ha hozzáférési engedélyt szeretne adni az ügynököknek a bejövő üzenetekben lévő letiltott szavak maszkolásának feloldásához.

8 lépés

Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése) gombra.

Megjegyzés

A tiltólisták képernyőn végrehajtott műveletek alkalmazásához kötelező a képernyő jobb alsó sarkában található Változtatások mentése gombra kattintani.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog fenntartva. A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyek listáját a következő URL-címen tekintheti meg: https://www.cisco. com/go/védjegyek. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1110R)