Webex Engage rendszergazda és beállítási útmutató Webex Contact Centerhez

Dátum: február 17, 2025

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Cisco bizalmas

Tartalomjegyzék

1. Az új digitális csatornákról 3
2. Új digitális csatornakonzolok 3
2.1. Felügyeleti konzol 3
2.1.1. Irányítópult 4
2.1.2. Beállítások 10
2.1.3. Felhasználók 10
2.1.4. Tőke 11
2.1.5. Sablonok 19
2.2. Ügyfélszolgálati konzol 34
2.2.1. Irányítópult 34
2.2.2. Tiltólista szavak 38

Cisco bizalmas

1. Az új digitális csatornákról

Webex Contact Center továbbfejlesztett funkciókkal támogatja az új digitális csatornákat – SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AMB) és WhatsApp. 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 életciklusának eseményeit hívja meg, vagy manuálisan aktiválja, hogy az ügynökök igény szerint meghívják őket egy beszélgetés során.
Beállítások	Lehetővé teszi a bérlői szintű konfigurációt, például a melléklet-szabályzatokat és az e-mailekkel kapcsolatos konfigurációt.
Felhasználók	Az omnicsatorna-hozzáféréssel engedélyezett vagy a Control Hubból szinkronizált prémium ügynökként licencelt felhasználók csak olvasható nézetét jeleníti meg.
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.

1.1.1.1.1 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	Állítsa SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages cégeknek (AMB) és WhatsApp értékre.
Nem. vezetők száma	A csapatot kezelő rendszergazdák számát jeleníti meg.
Nem. ügynökök	Megjeleníti a csapat részét képező ügynökök számát.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Oszlop neve	Leírás
száma	
Egyéb	Megjeleníti azoknak a felhasználóknak a számát, akik más szerepkörökhöz, például az elemzőhöz tartoznak, amelyek jelenleg nem alkalmazhatók Webex Contact Centerre.

A csapatnév hivatkozásra kattintva a következő lapokat tekintheti meg:

- Felhasználók
- Események és szabályok

Felhasználók

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 – beállítása Cisco CI felhasználói azonosítóra. **Megjegyzés** Ez nincs hatással arra, hogy a felhasználók hogyan jelentkeznek be Webex Contact Centerbe.
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 beszélgetési adatok közzétételét munkafolyamatok vagy HTTP API-k külső rendszereken való aktiválásához. 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 esemény hozzáadása

A követendő eljárás

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**.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

3 lépés

Kattints az Add New Event (Új esemény **hozzáadása) pontra** a képernyő jobb felső sarkában.

Megjelenik az Események konfigurálása lap.

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
- Helyez
- Posta
- Javítás
- Törlés

7 lépés

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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

c. Adja meg a **paraméter nevét**.
d. Jelölje be a Kötelező paraméter **jelölőnégyzetet,** ha a rendszernek ezt a paramétert kell használnia egy esemény kiváltásakor.
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 közzétételéhez.
   - **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 közzétételéhez. 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

A követendő eljárás

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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- **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 megadott szövegmezőbe.
- **A csevegés lezárult:** A szabály a csevegés bezárásakor aktiválódik. Válasszon ki egy lehetőséget a szabály Manuálisan, API vagy Rendszer szerint aktiválásához. Ahhoz, hogy ez a szabály működjön a bérlőn, ki kell választania a By API lehetőséget.
- **Csevegés létrehozva:** A szabály automatikusan aktiválódik a csevegés létrehozásakor. Bejegyzési kérelmet lehet benyújtani (harmadik fél URL-címe), amikor csevegést hoznak létre. Ahhoz, hogy ez a szabály működjön a bérlőn, API kell választania.
- **Csevegés újranyitása:** A szabály a csevegés újbóli megnyitásakor aktiválódik. Válasszon ki egy lehetőséget a szabály Manuálisan, API vagy Rendszer szerint aktiválásához. Ahhoz, hogy ez a szabály működjön a bérlőn, ki kell választania a By API lehetőséget.
- **Üzenet elküldve:** A szabály üzenet küldésekor aktiválódik.

6 lépés

Válasszon az alábbi módszerek közül:

- Kap
- Helyez
- Posta
- Javítás
- Törlés

7 lépés

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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

b. Válassza a **Header/Query Param/Request Body (Fejléc/Lekérdezésparaméter/Kérelem törzse**) lehetőséget az **Átadás** legördülő listából.
c. Adja meg a **paraméter nevét**.
d. Válassza ki az **értéket** a legördülő listából.
e. Kattintson a **Hozzáadás** gombra.

11. lépés

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 kapcsolja be a **JavaScript-szabály** be/ki kapcsolót a **Szabály** konfigurálása oldal jobb felső sarkában.

14. lépés

Kattintson a Save Rule (Szabály mentése **) gombra**.

Események és szabályok szerkesztése

A követendő 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

A követendő eljárás

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

1 lépés

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

2 lépés

Válassza az Ügyfélfelügyeleti konzol>Csoportok> **Események és szabályok** lehetőséget **.**

3 lépés

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 mellékleteket a Agent Desktop. Továbbá beállíthatja a mellékletek megengedett számát, a mellékletek méretét és a fájlformátumokat.
Csevegési előzmények engedélyezése az ügynökök válaszaiban	Kapcsolja be a **Csevegési előzmények engedélyezése az ügynökök válaszaiban az e-mail csatornán** kapcsolót, hogy az ügynökök elküldhessék a csevegési előzményeket a válaszaikban (nem vonatkozik Webex Contact Centerre)
Fiók nyugalmi állapota	A felhasználók akkor vannak alvóként megjelölve, ha egymást követő 30 napon keresztül nem vesznek részt a digitális csatorna kapcsolataiban.

2.1.3. Felhasználók

A **Felhasználók** szakasz a prémium ügynöklicencre leképezett felhasználók írásvédett nézetét jeleníti meg. Ha a prémium ügynöklicencre leképezett felhasználók nem szerepelnek itt, szinkronizálja újra a felhasználókat manuálisan a Control Hub használatával.

Megjegyzés

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

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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 Centerben regisztrált csatornaeszközök itt jelennek meg. Ha nem látja az eszközt, például SMS számot, a Facebook Messenger oldalt, a Livechat alkalmazást, az Apple Messages cégeknek (AMB), a WhatsAppot vagy az üzleti e-mail-fiókot az Eszközök oldalon, ellenőrizze az eszköz regisztrációs állapotát a Webex Connect alkalmazásban, és győződjön meg arról, hogy *a Regisztrálva van a <időbélyeg> állapota*.

Megjegyzés

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

Amikor a bal oldali menüben a **Csatornaeszközök** ikonra kattintasz, megjelenik a Webex Contact Centerben regisztrált aktuális csatornaelemek listája. Minden lap megjeleníti a csatornát, és tartalmazza a csatornaelemeket.

Oszlop	**Leírás**
Csatorna	A felhasználó neve (<Utónév> <Vezetéknév>) a Control Hubban konfiguráltak szerint
Eszköz részletei	A tartalmi elem üzleti címe, például SMS száma, WhatsApp-száma, Apple Messages cégeknek szolgáltatás vagy Facebook-oldal linkje
Eszköz neve	Az eszköz Webex Connect alkalmazásban konfigurált neve
Azonosító	Az Webex Contact Center által az eszközhöz létrehozott belső azonosító
Hozzáadva	A kellék Contact Centerben való regisztrálásának időbélyege Webex
Prioritás	A csatornaelemre vonatkozó alapértelmezett prioritás (jelenleg nem vonatkozik a Webex Contact Centerre)
Művelet	Módosítás

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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-csatornaeszközöket 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

Kattints a Livechat fülre.

4 lépés

Kattintson a **Szerkesztés** ikonra egy **Livechat-elem Művelet** oszlopában.

5 lépés

Adja meg az **Általános beállítások** lapot:

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 meglátogatják a webhelyet.
c. Kapcsolja be vagy ki a **Csevegésátirat kérésének engedélyezése az ügyfél számára a Livechat widgetből** kapcsolót, ha engedélyezni vagy letiltani szeretné, hogy az ügyfelek csevegésátiratot kérjenek a Livechat widgetből.
   - Az ügynök nevét **vagy** általános aliasát **a csevegés átiratában ügynökazonosítóként konfigurálhatja** az ügynökök adatainak védelme érdekében.
d. Kapcsolja be a Szálak törlése a végfelhasználó widgetjénél **kapcsolót a csevegések törléséhez, amikor az** ügyfél a Csevegés befejezése gombra kattint, vagy egy másik webhelyre navigál, vagy bezárja a böngészőt.
e. Az ügynökök adatainak védelme érdekében ügynökazonosítóként konfigurálhat egy ügynöknevet vagy egy általános aliast a csevegés átiratában.
f. 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 bérlőire.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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

h. 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.

i. Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése **) gombra**.

6 lépés

Konfigurálja a **Webhelyek** lapot:

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

b. **Az Általános** lapon konfigurálja 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, hibaértesítés és csevegési átirat a widget konfigurált nyelvén jelenik 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 gomb szövegmezőjében legfeljebb 30 karakter engedélyezett.
Üdvözlő üzenet	Adja meg azt a személyre szabott üdvözlő üzenetet, amelyet az ügyfelek a végfelhasználói felületi elemben fognak megtekinteni. A mező maximális karakterkorlátja 500.
PCI megfelelőségi szalagcím üzenet	Írja be azt az üzenetet, amelyet az ügyfél akkor tekint meg, ha az üzenet nem PCI-kompatibilis.
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.
Kapcsolja be a Hozzávetőleges várakozási idő megjelenítése kapcsolót, és kattintson az alábbi választógombok egyikére:
    - Általában néhány percen belül válaszol.
    - Általában néhány órán belül válaszol.
    - Általában egy nap alatt válaszol.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

d. **A Csevegési értesítés** beállítása szakaszban kapcsolja be a **Csevegési értesítések** naplózásának engedélyezése kapcsolót a 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 az E-mail átirat szakasz Tárgy mezőjében említett konfigurált nyelven jelenik meg. A mező maximális karakterkorlátja 100.
Lábléc	A láblécet az e-mail átiratban megjeleníteni kívánt nyelven konfigurálhatja, ha beírja a szükséges láblécszöveget az E-mail átirat alatti Lábléc mezőbe. A mező maximális karakterkorlátja 1000.

f. Kattintson a Save Changes (Változtatások mentése **) gombra**.
Ez aktiválja a Megjelenés **és** a **Widget láthatósága** lapot.

g. **A Megjelenés** lapon konfigurálja a következő mezőket.

Mezőnév	**Leírás**
Widget színe	Adja meg a **widget színkódját** . Választhat egy színt, vagy megadhat egy hexadecimális kódot.
Widget gomb típusa	Válassza ki a webhelyén megjelenő csevegési widget gombjának kialakítását.
Embléma	Töltsön fel egy grafikus fájlt az emblémájával.
Üzenetszerkesztő	Konfigurálja a következő beállításokat a Livechat üzenetszerkesztőben: **Zeneszerző megjelenítése gyors válaszok küldésekor**: Bekapcsolhatja ezt a kapcsolót, hogy az ügynökök új üzenetet írjanak a szerkesztőben, ha a javasolt gyors válaszok nem felelnek meg az ügyfél szándékának. **Zeneszerző megjelenítése galéria küldésekor**: Ezzel a kapcsolóval engedélyezheted a felhasználóknak, hogy választó küldésekor új üzenetet írjanak a zeneszerzőben. **Hangulatjelek engedélyezése**: Bekapcsolhatja ezt a kapcsolót, hogy az ügyfelek hangulatjeleket használhassanak a widgeten folytatott beszélgetések során. A widgeten megjelenik egy alapértelmezett hangulatjellista. Az ügyfelek az alapértelmezett listában elérhető hangulatjelek bármelyikét használhatják az ügynökökkel való kommunikációhoz.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Mezőnév	Leírás
	Mellékletek engedélyezése: Ezt a kapcsolót bekapcsolva 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** .

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

i. **A Widget láthatósága** lapon 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 szalagcímek nem fogadnak el < és > paramétereket.
- Kattints a **Teljesen** elrejtés rádiógombot a widget teljes elrejtéséhez.
- Kapcsolja **be a Webhely kényszerített kikapcsolása** kapcsolót a Livechat widget kényszerített kikapcsolásához. Adja meg a következő beállításokat:
  - **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.
  - Kapcsolja be a Widget elrejtése az új ügyfelek számára, vagy amikor a **meglévő ügyfelek frissítik a böngészőt** , kapcsolja be a widget elrejtését 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 Kényszerített kikapcsolás **kapcsolóval végzett** 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** lapon megtilthatja az ügyfeleknek, hogy kapcsolatba lépjenek az ügynökökkel a Livechat

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

widgeten. A IP címüket a kitiltott ügyfelek listájában konfigurálhatja.

Kitiltott ügyfélcímek IP hozzáadása:

a. Kattintson **a Hozzáadás gombra IP** a kitiltott ügyfél képernyőjén.

b. Írja be **a megfelelő szövegmezőkbe IP a Kezdési tartományt**, **IP End Rage-t** és **az ügyfél** kitiltásának okát.

c. Kattintson a **Submit** (Küldés) lehetőségre.

A képernyőn megjelenik egy sikerüzenet, és a rendszer felsorolja a IP részleteket a kitiltott ügyfél képernyőjén.

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 ügyfél IP címének törléséhez kattintson a **Törlés ikonra egy** adott ügyfél Műveletek **oszlopában** .

m. Konfigurálja a **Telepítés** lapot:

Hozzájárulás a LiveChat cookie-khoz

a. Kapcsolja be az **ügyfél** hozzájárulásának elfogadása kapcsolót , ha manuális hozzájárulást szeretne kérni az ügyfelektől a Livechat widgetben**.**

b. Kattintson a Másolás **gombra** a widget-szkript másolásához.

c. Illeszd be a szkriptet a </body> címke fölé a HTML DOM-ban.

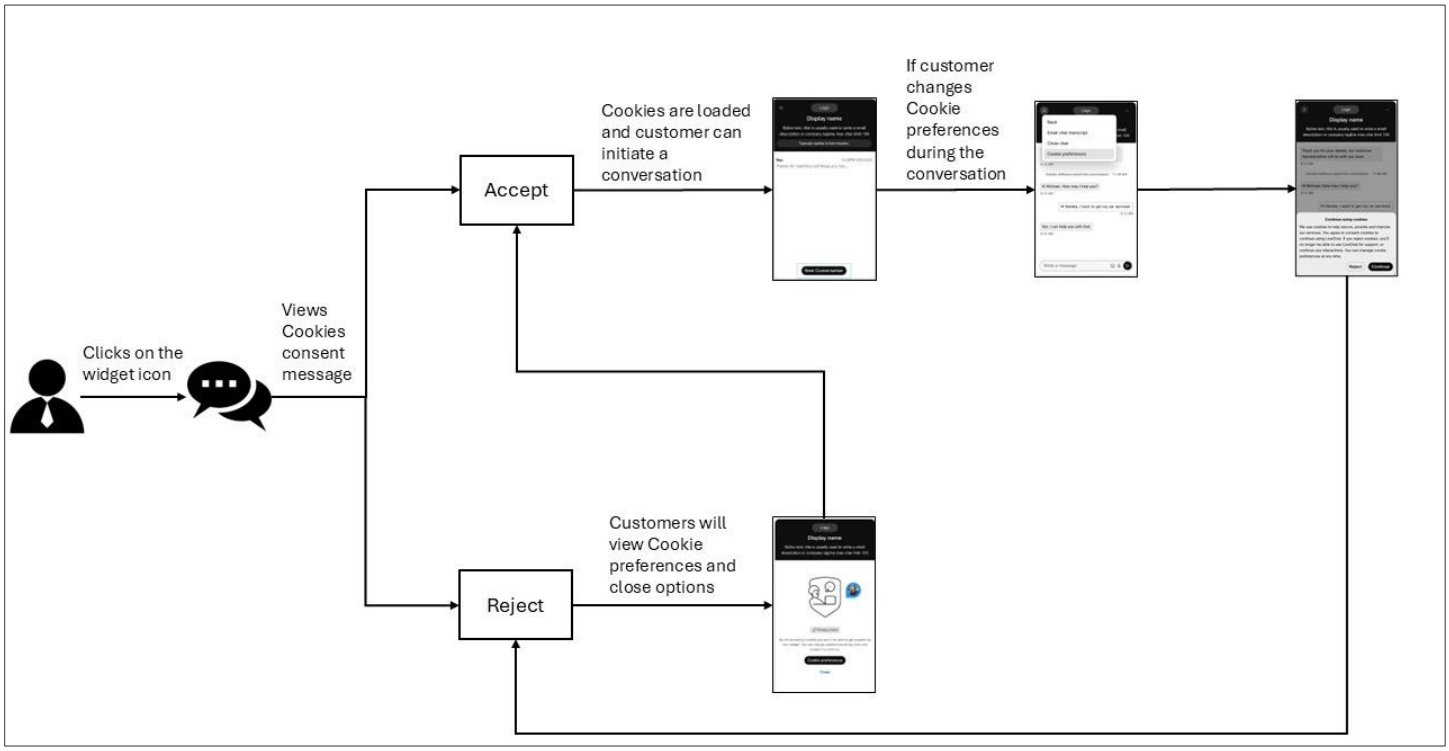
Megjegyzés:

- 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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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**.

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.

A követendő eljárás

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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.

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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- 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

Feltöltés előtt törölje a súgómegjegyzéseket a .csv fájlból.

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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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)

1.1.1.1.2 Közös sablon létrehozása

Létrehozhat egy közös sablont az összes csatornához.

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**.

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(opcionális) A Feladóazonosító mezőbe írja be a feladó azonosítóját.

Megjegyzés

Az alapértelmezett **feladóazonosító** (a csapathoz rendelt rövid kód SMS ha 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.

Jegyzet

- A Sablon szövegmező legfeljebb 320 karaktert tartalmazhat.
- **Egyéni mezők**: Egyéni vagy szerkeszthető mezőket adhat meg a sablon törzsében francia idézőjel(\<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

- **Rendszerparaméterek**: Kattintson a **@@** ikonra vagy a gép@@ **karakterre** a Sablon szövege **mezőben 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

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.

1.1.1.1.3 SMS sablon létrehozása

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**.

3 lépés

Kattintson az Add Template (Sablon **hozzáadása) gombra**.

4 lépés

Kattintson ide **SMS** egy SMS sablon létrehozásához.

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

6 . lépés(opcionális) A Feladóazonosító mezőbe írja be a feladó azonosítóját.

Megjegyzés

Az alapértelmezett **feladóazonosító** (a csapathoz rendelt rövid kód SMS ha 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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Megjegyzés

- A Sablon szövegmező legfeljebb 800 karaktert tartalmazhat.
- **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 a gép@@ **karakterre** a Sablon szövege **mezőben 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

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.

1.1.1.1.4 E-mail sablon létrehozása

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**.

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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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.
Táblázat	Táblázatot szúr be.

Megjegyzés

- **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 a gép@@ **karakterre** a Sablon szövege **mezőben 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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

9 lépés

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

1.1.1.1.5 Livechat-sablon létrehozása

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**.

3 lépés

Kattintson az Add Template (Sablon **hozzáadása) gombra**.

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.
- **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 a gép@@ **karakterre** a Sablon szövege **mezőben 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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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.

1.1.1.1.6 Hozzon létre egy Facebook Messenger sablont

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**.

3 lépés

Kattintson az Add Template (Sablon **hozzáadása) gombra**.

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 adhat meg a sablon törzsében francia idézőjel(\<>) szögletes zárójelek használatával. Az egyéni mezők zárolt sablonokban is szerkeszthető mezők.
- **Rendszerparaméterek**: Kattintson a **@@** ikonra vagy a gép@@ **karakterre** a Sablon szövege **mezőben 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

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,

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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

A műveletsablonok legfeljebb 320 karaktert támogatnak.

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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

1.1.1.1.7 Hozz létre egy WhatsApp sablont

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**.

3 lépés

Kattintson az Add Template (Sablon **hozzáadása) gombra**.

4 lépés

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.

Megjegyzés

- A Sablon szövegmező legfeljebb 4096 karaktert tartalmazhat.
- **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 a gép@@ **karakterre** a Sablon szövege **mezőben 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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

1.1.1.1.8 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 **hozzáadása) gombra**.

4 lépés

Kattintson az Apple Message for Business **elemre** az AMB-sablon létrehozásához.

5 lépés

Adja meg a **sablon nevét**.

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.

Jegyzet

A Sablon szövegmező legfeljebb 10000 karaktert tartalmazhat.

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 a gép@@ **karakterre** a Sablon szövege **mezőben 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:

Ha nincsenek megfelelő értékek a konfigurált paraméterekhez, az alkalmazás kapcsos zárójelben jeleníti meg a paramétereket, és sárga színnel emeli ki őket.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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.

12. lépés

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

- 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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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.
- 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.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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.

18. lépés

Kattintson a Módosítások **mentése gombra** a sablon mentéséhez.

2.2. Ügyfélszolgálati konzol

2.2.1. Irányítópult

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

Az irányítópult a következő lapokat tartalmazza:

- Beszélgetések
- Munkaerő

2.2.1.1. Beszélgetések

A megnyitott beszélgetések számát a **Beszélgetések** lapon 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

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

csevegések részleteit a kiválasztott állapot alatt.

Megjegyzés

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-n keresztül. Ha hat hónapnál hosszabb adatokat szeretne megtekinteni, forduljon a támogatási csapathoz. A támogatási csapat akár 24 hónapnyi adatot is biztosíthat offline módban.

A követendő 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

Kattints a **csevegési napló** ikonra a csevegés Művelet oszlopában.

A képernyőn megjelenik a csevegési napló párbeszédpanel.

Csevegések keresése meghatározott szűrők alapján

A követendő 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

Kattintson a **Szűrő** hozzáadása gombra az irányítópult képernyőjén.

4 lépés

Hozzon létre feltételeket a **Csevegések szűrése** képernyőn.

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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

A követendő 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**
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). 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 ügyfél mobilszámát. Hasznos SMS beszélgetések kereséséhez.
E-mail azonosító	Az ügyfél e-mail-azonosítója. Hasznos e-mail beszélgetések kereséséhez.
Csevegésazonosító (beszélgetésazonosító)	A beszélgetés egyedi azonosítója.
Livechat azonosító	Egyedi UUID – amelyet az ügyfél böngészőjében a Livechat widget állít be.
WhatsApp mobilszám	Az ügyfél regisztrált mobilszáma.
Apple Messages cégeknek (AMB)	Az Apple ID-hoz társított szám vagy e-mail-azonosító.
Címkék	Nem vonatkozik a Webex Contact Centerre
Prioritás	Nem vonatkozik a Webex Contact Centerre
Ügynökazonosító	Az ügynökazonosító a CI felhasználói azonosítóra van konfigurálva a kezdeti fázis részeként,

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

Mező	Leírás
	és ebben a fázisban nem használható.
Ügyfél-azonosító	Az ügyfél egyedi azonosítója a vállalkozás meghatározása szerint. Nem vonatkozik Webex Contact Centerre.

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.
- Ha az ügynök olyan üzenetet ír be, amely tartalmazza a letiltott szavak bármelyikét, a rendszer figyelmeztetést jelenít meg, és addig nem küldi el az üzenetet, amíg az ügynök el nem távolítja 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

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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	ökül fasz	M45terbát	Retard
kurvák!	50 yard köcsög punt	Cockmuncher	ökölfasz	MA5TERB8	perempofa
szukák	5H1T	Kakasok	ökölbe szorult	Ma5terbate	Rimming
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

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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 egy kis 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
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

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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
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
Szabadkőműves	harangend	Kiberfuc	Fukwit	némítás	szar
Masstrbait	bestiális	cyberfuck	Fux	mutherfucker	Skank
Tömegtrbát	bestialitás	cyberfucked	fux0r	N1gga	lejtő
mesterképzések	bi+ch	Cyberfucker	Gangbang	N1GGER	kurva
minge	Kétágú	Cyberfuckers	Gangbang	náci	ribanc vödör
anya-fasz	Bimbos	cyberkibaszott	Gang-bang	kell a fasz	Sluts

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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
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

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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
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

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog

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 muncher	tiszti étkező	Knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	szőnyegmuncher	fannyflaps	Kock	kaki	xrated
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 tiltólista kezelése

A követendő eljárás

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>Kezelés **>** Tiltólisták **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.

További információk
Kérjük, látogasson el ide cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco és/vagy leányvállalatai. Minden jog fenntartva. A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy leányvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyeinek 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 bármely más vállalat között. (1110R)