Guida all'amministrazione e alla configurazione di Webex Engage per Webex Contact Center

Dattero: febbraio 17, 2025

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Materiale riservato di Cisco

Sommario

1. Informazioni sui nuovi canali digitali....3
2. Nuove console Digital Channel....3
2.1. Console di amministrazione....3
2.1.1. Dashboard....3
2.1.2. Impostazioni....10
2.1.3. Utenti....10
2.1.4. Asset....10
2.1.5. Modelli....18
2.2. Console di assistenza clienti....32
2.2.1. Dashboard....32
2.2.2. Parole della lista di blocco....35

Materiale riservato di Cisco

1. Informazioni sui nuovi canali digitali

Webex Contact Center supporta nuovi canali digitali (SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) e WhatsApp, con funzionalità avanzate. I canali digitali aumentano la portata di qualsiasi azienda. Con i cambiamenti demografici e le abitudini individuali, i consumatori si aspettano di contattare un'azienda attraverso qualsiasi canale di loro scelta. Le aziende devono essere disponibili attraverso tutti i canali di comunicazione più diffusi.

2. Nuove console Digital Channel

Il nuovo portale di amministrazione dei canali digitali è suddiviso nelle seguenti aree:

- Console di amministrazione: gli amministratori possono gestire le configurazioni a livello di tenant per le offerte di canali digitali, ad esempio le configurazioni dei criteri e delle risorse di canale. Nella barra di spostamento del portale di gestione, fare clic su Nuovi canali digitali per avviare la console predefinita.
- Console Assistenza clienti: utilizzata principalmente per accedere alle trascrizioni delle conversazioni passate e alle funzionalità di monitoraggio degli agenti.

2.1. Console di amministrazione

Nella tabella seguente vengono descritti i componenti di Admin Console.

Componente	**Descrizione**
Dashboard	Visualizza informazioni sul traffico delle chat e sulle metriche relative alla forza lavoro.
Gruppi	Consente di configurare punti di ingresso a un flusso di lavoro che viene richiamato sul retro degli eventi del ciclo di vita della conversazione o attivato manualmente dagli agenti per richiamarli su richiesta durante una conversazione.
Impostazioni	Consente la configurazione a livello di tenant, ad esempio i criteri degli allegati e la configurazione relativa alla posta elettronica.
Utenti	Presenta una visualizzazione di sola lettura degli utenti abilitati con accesso omnicanale o concessi in licenza come agente Premium sincronizzati da Control Hub.
Asset	Consente la configurazione delle risorse del canale e dei modelli di risposta (risposte predefinite).

2.1.1. Dashboard

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

La dashboard in tempo reale offre una panoramica del traffico di conversazione in entrata che il contact center sta attualmente gestendo.

2.1.1.1. Gruppi

Il menu Gruppi rappresenta i siti geografici. Sebbene tu possa gestire i siti da Control Hub, non puoi sincronizzarli in Admin Console. Per impostazione predefinita, Admin Console dispone di un gruppo preconfigurato denominato Predefinito. Il gruppo Predefinito contiene tutti gli agenti con licenze agente Premium.

Nella tabella seguente viene descritto il contenuto del **menu Gruppi** :

Nome campo	**Descrizione**
Nome del gruppo	Nome del gruppo
Reparto	Alias per mappare il gruppo alla gerarchia dell'organizzazione fisica
No. N. di squadre	Numero di squadre all'interno del gruppo.
No. N. di amministratori dei gruppi	Numero di amministratori del gruppo all'interno del gruppo.

Nota
Non puoi modificare il nome di un gruppo.

1.1.1.1.1 Team

Il menu Team rappresenta un gruppo di persone che lavorano in una particolare funzione in un gruppo specifico (sito), ad esempio Vendite o Reclami. Sebbene il portale di gestione del contact center Webex gestisca i team, il portale di gestione non sincronizza i team. Per impostazione predefinita, l'Admin Console dispone di un team all'interno del gruppo predefinito denominato Predefinito. Tutti gli agenti con licenza agente Premium sono mappati al team Predefinito.

Nome colonna	**Descrizione**
Logo della squadra	Visualizza il logo predefinito.
Nome della squadra	Visualizza il nome del team impostato su Predefinito.
Canali	Imposta su SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) e WhatsApp.
No. N. di manager	Visualizza il numero di amministratori che gestiscono il team.
No. N. di agenti	Visualizza il numero di agenti che fanno parte del team.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Nome colonna	Descrizione
Altri	Visualizza il numero di utenti appartenenti ad altri ruoli, ad esempio Analista, che non sono attualmente applicabili a Webex Contact Center.

Quando si fa clic sul collegamento del nome del team, è possibile visualizzare le seguenti schede:

- Utenti
- Eventi e Regolamento

Utenti

Nella tabella Utenti viene visualizzata una visualizzazione di sola lettura degli utenti mappati al team Predefinito.

Nome colonna	Descrizione
Nome	Nome dell'utente (<Nome> <Cognome) configurato in Control Hub
ID di accesso	ID di accesso utente: impostato su ID utente Cisco CI. **Nota** Ciò non influisce sul modo in cui gli utenti accedono a Webex Contact Center.
E-mail	ID e-mail dell'utente configurato in Control Hub
Ruolo	Ruolo dell'utente che può essere amministratore client o agente.
Stato	Stato dell'utente nella Agent Desktop, ad esempio attivo o inattivo
Data	Data dell'ultima attività dell'utente
Ora	Ora dell'ultima attività dell'utente

Eventi e Regolamento

Gli eventi e le regole consentono di pubblicare dati di conversazione per attivare flussi di lavoro o qualsiasi API HTTP su sistemi esterni. Gli eventi consentono agli agenti di attivare flussi di lavoro su richiesta durante una conversazione attiva. Il sistema attiva le regole sul retro di vari eventi del ciclo di vita conversazionale.

Aggiungi un nuovo evento

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Gruppi** > **Eventi e Regole**.

Passaggio 3

Fai clic su **Aggiungi nuovo evento** nell'angolo superiore destro dello schermo.

Viene visualizzata la pagina Configura eventi.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Passaggio 4

Immettere il **Nome** dell'evento.

Passaggio 5

Inserisci l'URL nei campi forniti. Il sistema chiama questo URL quando viene attivato l'evento.

Passaggio 6

Scegliere uno dei seguenti metodi:

- Ottieni
- Mettere
- Inserisci
- Patch
- Elimina

Passaggio 7

Impostare il tipo di formato di risposta nel **campo Formato** risposta prevista su JSON.

Passaggio 8

Selezionare la casella di **controllo Attendi risposta** , che disabilita la riattivazione dello stesso evento fino a quando non viene ricevuta una risposta dal sistema di destinazione.

Passaggio 9

Selezionare la casella di controllo Visualizza risposta nella chat console per consentire all'agente di visualizzare la risposta del sistema di destinazione nella chat console.

Passaggio 10

È possibile scegliere di passare il payload utilizzando **la coppia** chiave-valore o **il payload** personalizzato.

Se si sceglie il **pulsante di opzione Coppia** valore chiave, sullo schermo vengono visualizzate le impostazioni della coppia di valori chiave.

Selezionare la casella di controllo Codifica **modulo corpo** richiesta per passare i parametri codificati del modulo nel corpo della richiesta. In caso contrario, è possibile configurare i parametri e passarli nelle richieste API.

Per aggiungere parametri, attenersi alla seguente procedura:

a. Fare clic su **Aggiungi param**.

   Viene visualizzata la **finestra popup Aggiungi parametro** .

b. Scegliere **Intestazione/Parametro query/Corpo** richiesta dall'elenco **a discesa Pass-through** .

c. Immettere il nome **del**parametro.

d. Selezionare la casella di **controllo Parametro** obbligatorio se il sistema deve utilizzare questo parametro quando attiva un evento.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

e. Scegliere il **Valore** dall'elenco a discesa.

f. Quando si sceglie il **parametro** personalizzato come valore dall'elenco, scegliere uno di questi pulsanti di opzione:

   - **Consenti all'agente di immettere valore manualmente**: questa opzione consente all'agente di immettere i valori manualmente prima di chiamare un URL esterno per pubblicare i dati.
   - **Consenti all'agente di scegliere tra un set di valori** predefiniti: questa opzione consente all'agente di scegliere valori preconfigurati prima di chiamare un URL esterno per pubblicare i dati. Quando si sceglie questo pulsante di opzione, viene visualizzata una casella di testo sullo schermo. Immettere i valori predefiniti nella casella di testo.

g. Fare clic sul rispettivo pulsante di opzione e fare clic su **Aggiungi** per salvare i parametri.

h. Utilizzare le **icone Modifica** ed **Elimina** , rispettivamente, per modificare ed eliminare i parametri.

Aggiunta di una nuova regola

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli Gruppi > Eventi e Regole.

Passaggio 3

Fare clic su **Aggiungi nuova regola** nell'angolo superiore destro dello schermo.

Viene visualizzata la **pagina Configura regola** .

Passaggio 4

Immettere il nome **della**regola.

Passaggio 5

Scegliere la condizione dall'elenco **a discesa Fuoco quando** . Le regole si attivano automaticamente in base a una determinata condizione preconfigurata. L'elenco include le seguenti condizioni consentite in una regola:

- **Arriva il** messaggio: la regola viene attivata per un messaggio in ingresso.
- **Il messaggio in ingresso contiene:** La regola viene attivata quando un messaggio in ingresso contiene una parola configurata. Sulla selezione di questa condizione, viene visualizzata una casella di testo. Inserisci la parola (max 30 caratteri) nel campo di testo indicato.
- **Il messaggio in uscita contiene:** La regola viene attivata quando un messaggio in uscita contiene una parola configurata. Sulla selezione di questa condizione, viene visualizzata una casella di testo. Inserisci la parola (max 30 caratteri) nel campo di testo indicato.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

- **La chat è chiusa:** la regola viene attivata alla chiusura della chat. Selezionare un'opzione per attivare la regola Manualmente, Per API o Per sistema. Dovrai scegliere Per API affinché questa regola funzioni sul tuo tenant.
- **Chat creata:** la regola si attiva automaticamente quando viene creata una chat. È possibile effettuare una richiesta di post (URL di terze parti), ogni volta che viene creata una chat. È necessario scegliere Per API affinché questa regola funzioni sul tenant.
- **Chat riaperta:** la regola viene attivata quando una chat viene riaperta. Selezionare un'opzione per attivare la regola manualmente o Per API o Per sistema. Dovrai scegliere Per API affinché questa regola funzioni sul tuo tenant.
- **Messaggio inviato:** la regola viene attivata quando viene inviato un messaggio.

Passaggio 6

Scegliere uno dei seguenti metodi:

- Ottieni
- Mettere
- Inserisci
- Patch
- Elimina

Passaggio 7

Immettere l'URL per effettuare una richiesta nel campo indicato quando viene attivato l'evento.

Passaggio 8

Scegli il tipo di formato di risposta nel campo Formato risposta previsto come JSON.

È possibile scegliere di passare il payload utilizzando la coppia chiave-valore o il payload personalizzato.

Se si seleziona il pulsante di opzione Coppia valore chiave, sullo schermo vengono visualizzate le impostazioni della coppia di valori chiave.

Passaggio 9

Selezionare la casella di **controllo Codifica modulo corpo** richiesta per passare i parametri codificati del modulo nel corpo della richiesta. In caso contrario, è possibile configurare i parametri e passarli nelle richieste API.

Passaggio 10

Per aggiungere parametri, attenersi alla seguente procedura:

a. Fare clic su Aggiungi param.

   Viene visualizzata la **finestra popup Aggiungi parametro** .

b. Scegliere **Intestazione/Parametro query/Corpo** richiesta dall'elenco **a discesa Pass-through** .

c. Immettere il nome **del**parametro.

d. Scegliere il **Valore** dall'elenco a discesa.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

e. Fare clic su **Aggiungi**.

Passaggio 11

Scegliere il **pulsante di opzione Payload** personalizzato per passare il payload in formato JSON.

I parametri devono avere il prefisso @@ e chiudersi tra parentesi graffe {} nel campo dati.

Passaggio 12

Fare clic su **Salva regola** per salvare la regola configurata.

Passaggio 13

È possibile configurare le regole tramite codice JavaScript. A tale scopo, attivare il **tasto di alternanza Attiva** /disattiva regola JavaScript nell'angolo superiore destro della **pagina Configura regola** .

Passaggio 14

Fare clic su **Salva regola**.

Modifica eventi e regole

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli Console di amministrazione client > Gruppi > eventi e regole.

Passaggio 3

Fare clic sull'icona **Modifica** nella colonna Azioni di un evento o di una regola.

Viene visualizzata la **pagina Configura evento/Configura regola** .

Passaggio 4

Apportare le modifiche necessarie.

Passaggio 5

Fare clic su **Salva evento/Salva regola**.

Eliminazione di eventi e regole

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegliere **Console** di amministrazione client> **Gruppi**>**Eventi e regole**.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Passaggio 3

Fare clic sull'icona **Elimina** nella colonna Azioni di un evento o di una regola.

Viene visualizzato un messaggio di conferma.

Passo

Fare clic su **OK** per eliminare l'evento o la regola scelta.

2.1.2. Impostazioni

Utilizzare **Impostazioni** per gestire le configurazioni a livello di tenant per il flusso del canale digitale. È possibile configurare i seguenti parametri:

Nome campo	**Descrizione**
Abilitare gli allegati nella console dell'Assistenza clienti	Utilizzare questo interruttore per abilitare o disabilitare gli allegati sul Agent Desktop. Inoltre, è possibile configurare il numero consentito di allegati, le dimensioni degli allegati e i formati di file.
Abilitare la cronologia chat nelle risposte degli agenti	Attiva l'interruttore **Abilita cronologia chat nelle risposte degli agenti sul canale** e-mail per consentire agli agenti di inviare la cronologia chat nelle loro risposte (non applicabile a Webex Contact Center)
Dormienza del conto	Gli utenti vengono contrassegnati come **dormienti** se non frequentano alcun contatto del canale digitale per 30 giorni consecutivi.

2.1.3. Utenti

La **sezione Utenti** visualizza una visualizzazione di sola lettura degli utenti mappati a una licenza agente Premium. Se alcuni utenti mappati a una licenza agente Premium non sono elencati qui, risincronizza gli utenti manualmente utilizzando Control Hub.

Nota

L'elenco sincronizzato di utenti non include l'utente o l'amministratore attualmente connesso.

2.1.4. Asset

In questa sezione vengono trattati i seguenti argomenti:

- Risorse del canale
- Configurare i widget Livechat

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

2.1.4.1. Risorse del canale

Le risorse di canale sono punti di ingresso aziendali che i clienti possono utilizzare per contattare il contact center aziendale. Le risorse di canale registrate con Webex Contact Center dall'applicazione Webex Connect vengono visualizzate qui.

Se la tua risorsa, ad esempio SMS numero, pagina Facebook Messenger, app Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp o account e-mail aziendale nella pagina Risorse, controlla lo stato di registrazione della risorsa nell'applicazione Webex Connect e assicurati che sia indicato *Registrato il <timestamp>*.

Nota

- Quando un amministratore elimina risorse su Webex Connect, tali risorse non vengono più visualizzate nella schermata Control Hub o Webex Engage Assets.
- Non modificare i dettagli delle risorse direttamente nella **pagina Risorse** del canale, ad eccezione della configurazione del widget Livechat.

Quando fai clic sull'icona **Risorse** del canale nel menu a sinistra, viene visualizzato un elenco delle risorse del canale correnti registrate presso Webex Contact Center. Ogni scheda visualizza il canale e contiene le risorse del canale.

A colonne	**Descrizione**
Canale	Nome dell'utente (<Nome> <Cognome>) configurato in Control Hub
Dettagli dell'asset	Indirizzo dell'azienda della risorsa, ad esempio numero SMS, numero WhatsApp, collegamento a Apple Messages for Business o alla pagina Facebook
Nome risorsa	Nome dell'asset configurato nell'applicazione Webex Connect
ID	ID interno generato per la risorsa da Webex Contact Center
Aggiunto il	Timestamp quando la risorsa è stata registrata con Webex Contact Center
Priorità	Priorità predefinita che si applica alla risorsa del canale (attualmente non applicabile a Webex Contact Center)
Azione	Modifica di uno

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

2.1.4.2. Configurazione dei widget di Livechat

Il canale Livechat consente alle aziende di coinvolgere e supportare i visitatori e i clienti del proprio sito web. I clienti possono avviare una conversazione con il contact center utilizzando il widget Livechat.

Operazioni preliminari

Le risorse del canale Livechat devono essere create nell'applicazione Webex Connect.

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli Risorse > Risorse del canale.

Passaggio 3

Fai clic sulla scheda Livechat.

Passaggio 4

Fai clic sull'icona **Modifica nella** colonna Azione di una risorsa Livechat.

Passaggio 5

Configurare la **scheda Impostazioni** generali:

a. Scegliere **Team predefinito** dall'elenco **a discesa Team predefinito** .
b. Assicurati che l'interruttore **Mostra cronologia conversazioni chat all'utente finale al nuovo accesso** sia disabilitato.
   Questo attiva/disattiva i controlli per mostrare o nascondere la cronologia delle conversazioni in chat ai clienti quando visitano nuovamente il sito Web.
c. Attiva o disattiva l'interruttore **Consenti al cliente di richiedere la trascrizione della chat dal widget** Livechat per abilitare o disabilitare i clienti a richiedere una trascrizione della chat dal widget Livechat.
   - Puoi configurare il nome **dell'agente o** l'alias generico nella trascrizione della chat come identificatore dell'agente per proteggere la privacy degli agenti.
d. Attiva l'interruttore **Cancella thread nel widget** dell'utente finale per cancellare le chat quando il cliente fa clic su Termina chat, naviga su un altro sito Web o chiude il browser.
e. Puoi configurare un nome agente o un alias generico nella trascrizione della chat come identificatore dell'agente per proteggere la privacy degli agenti.
f. Assicurati che l'interruttore **Chiudi chat sul server al momento dell'abbandono della** chat sia disabilitato.
   Questo interruttore indica all'applicazione di chiudere automaticamente le chat sul server quando i clienti abbandonano le chat. Questa funzione non è ancora applicabile ai tenant di Webex Contact Center.
g. Abilita l'interruttore **Suoni** di notifica per riprodurre un suono di suoneria quando l'utente finale riceve un nuovo messaggio.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

h. Abilita il **tasto di alternanza Elimina orario di lavoro e Controlli** presenza agente per rendere disponibile il widget Livechat 24 ore su 24, 7 giorni su 7, indipendentemente dal fatto che il team non rientri nell'orario di lavoro pianificato o che non siano disponibili agenti.

i. Fai clic su **Salva modifiche**.

Passaggio 6

Configurare la **scheda Siti Web** :

a. Fai clic su **Aggiungi sito web**.

Viene visualizzata la **pagina Impostazioni** sito web.

b. **Nella scheda Generale** configurare i seguenti campi.

Nome campo	**Descrizione**
Lingua Chat Widget	Scegli una lingua dall'elenco **a discesa Lingua** widget chat. La lingua predefinita è l'inglese. Tutti gli annunci, il testo del pulsante di azione, le notifiche di errore e le trascrizioni delle chat vengono visualizzati nella lingua configurata sul widget.
Display Name	Inserisci il nome che appare sull'intestazione del widget.
Testo del sottotitolo	Immettere il testo di supporto visualizzato sotto l'intestazione.
Testo pulsante	Inserisci il nome del pulsante di invito all'azione (CTA). Il numero massimo di caratteri consentiti nel campo di testo del pulsante è 30.
Messaggio di saluto	Immettere il messaggio di saluto personalizzato che i clienti visualizzeranno sul widget del cliente finale. Il limite massimo di caratteri per questo campo è 500.
Messaggio banner conformità PCI	Immettere il messaggio visualizzato da un cliente quando il messaggio non è conforme allo standard PCI.
Domain	Immettere il nome di dominio o il nome del sottodominio su cui deve apparire il widget.

c. Nella sezione Imposta tempo di attesa, imposta un tempo di attesa approssimativo che i clienti vedono quando contattano il widget.

Attivare l'interruttore Visualizza tempo di attesa approssimativo e fare clic su uno dei seguenti pulsanti di opzione:

- In genere risponde in pochi minuti.
- In genere risponde in poche ore.
- In genere risponde in un giorno.

d. **Nella sezione Imposta annuncio** chat, attiva l'interruttore **Consenti registrazione degli annunci** di chat per

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

configurare annunci personalizzati sul widget.

Componi l'annuncio usando $(agent) e $(team) come variabili nel campo di testo. Questo annuncio viene visualizzato quando un agente invia il primo messaggio in uscita dalla chat console. Questo campo accetta tutti i caratteri Unicode. Il limite massimo di caratteri per il campo dell'annuncio della chat è di 100 caratteri.

e. **Nella sezione Trascrizione** e-mail, inserisci i seguenti dettagli.

Nome campo	**Descrizione**
Oggetto	Puoi configurare l'oggetto della trascrizione della Livechat utilizzando i parametri $(transdate) e $(brandname). Il rendering dell'oggetto verrà eseguito nella lingua configurata menzionata nel campo Oggetto nella sezione Trascrizione e-mail. Il limite massimo di caratteri per questo campo è 100.
Piè di pagina	È possibile configurare il piè di pagina nella lingua di cui si desidera eseguire il rendering nella trascrizione e-mail inserendo il testo del piè di pagina richiesto nel campo Piè di pagina sotto la trascrizione e-mail. Il limite massimo di caratteri per questo campo è 1000.

f. Fai clic su **Salva modifiche**.

In questo modo vengono attivate le **schede Aspetto** e **Visibilità** widget.

g. **Nella scheda Aspetto** , configurare i seguenti campi.

Nome campo	**Descrizione**
Colore widget	Immettere il **codice** colore per il widget. Puoi scegliere un colore o fornire un codice esadecimale.
Tipo di pulsante Widget	Scegli un design del pulsante del widget di chat che appare sul tuo sito web.
Logo	Carica un file grafico con il tuo logo.
Composizione messaggio	Configurare le seguenti impostazioni in Livechat message composer: **Mostra compositore quando vengono inviate** risposte rapide: puoi attivare questo interruttore per consentire agli agenti di comporre un nuovo messaggio nel compositore se le risposte rapide suggerite non corrispondono alle intenzioni del cliente. **Mostra compositore quando vengono inviati** i caroselli: puoi attivare questo interruttore per consentire agli utenti di comporre un nuovo messaggio nel compositore quando viene inviato un carosello. **Consenti** emoji: puoi attivare questo interruttore per consentire ai clienti di utilizzare emoji durante le conversazioni sul widget. Sul widget viene fornito un elenco di emoji predefinito. I clienti possono utilizzare uno qualsiasi degli emoji disponibili nell'elenco predefinito per comunicare con gli agenti.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Nome campo	Descrizione
	Consenti allegati: è possibile attivare questo interruttore per consentire ai clienti di inviare allegati durante le conversazioni sul widget. **Nota** Se si sceglie l'opzione **di conformità** PCI per eliminare gli allegati, il sistema esegue l'override della **configurazione Consenti** allegati.

h. Fai clic su **Salva modifiche**.

i. **Nella scheda Visibilità** widget, definire la visibilità del widget sul sito Web.

- Fare clic sul **pulsante di opzione Mostra senza restrizioni** per visualizzare il widget in ogni momento, indipendentemente da eventuali restrizioni impostate per la visibilità del widget.
- Fare clic sul **pulsante di opzione Mostra con un banner OOO** per visualizzare il widget con un messaggio banner fuori sede (OOO). È possibile configurare il messaggio OOO nella casella di testo creazione messaggio.

  La lunghezza massima di un banner è di 75 caratteri.

  I banner non accettano parametri < e >.
- Fare clic sul **pulsante di opzione Nascondi completamente** per nascondere completamente il widget.
- Attivare l'interruttore Forza disattivazione **sito** Web per forzare la disattivazione del widget Livechat.

  Configurare le seguenti impostazioni:
  - Nel campo di testo Messaggio **banner** di indisponibilità, inserisci un messaggio relativo all'indisponibilità del widget. Il sistema visualizza questo messaggio ai clienti che tentano di accedere al widget.
  - Attiva il **widget Nascondi per i nuovi clienti o quando i clienti esistenti aggiornano il browser** attiva o disattiva per nascondere il widget per i nuovi clienti senza visualizzare il messaggio banner.

    I clienti esistenti possono visualizzare il messaggio banner quando aggiornano il browser.

j. Fai clic su **Salva modifiche**.

Quando salvi questa modifica, i clienti esistenti possono continuare a chattare. Se il cliente esce dalla conversazione e fa clic sull'elenco dei thread o tenta di visualizzare o aggiornare la pagina Web, il sistema nasconde il widget.

Qualsiasi azione attivata sull'interruttore **Forza disattivazione** viene visualizzata al cliente senza aggiornare il browser.

Qualsiasi modifica apportata alle impostazioni del widget si riflette solo dopo che i clienti hanno aggiornato la pagina Web.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

k. **Nella scheda Clienti bannati** , puoi impedire ai clienti di contattare gli agenti sul widget Livechat. Puoi configurare i loro indirizzi IP nell'elenco dei clienti esclusi.

Per aggiungere indirizzi IP di clienti esclusi:

a. Fai clic su **Aggiungi IP** sullo schermo del cliente bannato.
b. Inserisci **IP Intervallo** iniziale, **IP Termina rabbia** e **Motivo per bannare un cliente** nelle rispettive caselle di testo.
c. Fare clic su **Submit**.

Viene visualizzato un messaggio di operazione riuscita e il sistema elenca i dettagli IP sullo schermo del cliente bannato.

l. Per modificare l'indirizzo IP di un cliente escluso:
   a. Fai clic sull'icona **Modifica** nella **colonna Azioni** di un cliente specifico.
   b. Modificare i campi obbligatori.
   c. Fai clic su **Salva modifiche**.

   Per eliminare l'indirizzo IP di un cliente escluso, fai clic sull'icona **Elimina** nella **colonna Azioni** di un cliente specifico.

m. Configurare la **scheda Installazione** :

Consenso ai cookie di LiveChat

a. Attiva l'interruttore Prendi il consenso del cliente per ottenere il consenso manuale dai clienti sul widget **Livechat.**
b. Fare clic su **Copia** per copiare lo script del widget.
c. Incollare lo script sopra il tag </body> nel DOM HTML.

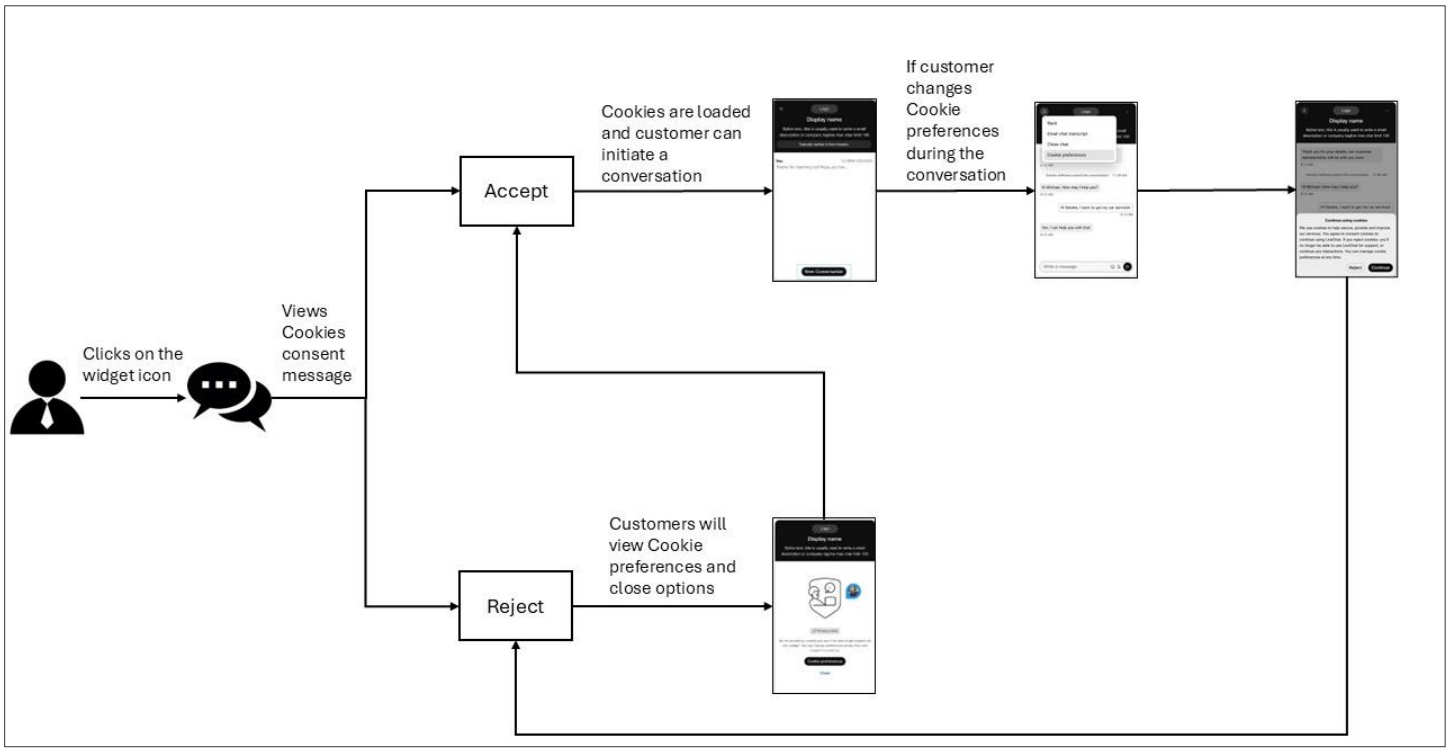
Nota:

- Sconsigliamo vivamente di modificare lo script di installazione del nostro widget Livechat all'interno del codice del client, ad eccezione del messaggio di consenso e delle etichette dei pulsanti. È essenziale incorporare lo script esattamente come previsto, posizionandolo sotto il tag body per garantire una funzionalità ottimale ed evitare potenziali conflitti con il sito padre.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Esperienza del cliente sul widget Livechat

Se l'impostazione Prendi il consenso dal cliente è abilitata per una risorsa, i clienti passeranno attraverso il percorso seguente:



Nota: i clienti finali vedranno un banner di connessione di rete debole sul widget Livechat quando la connessione si interrompe.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

webex by cisco

Materiale riservato di Cisco

2.1.5. Modelli

È possibile preimpostare le risposte che gli agenti possono utilizzare quando rispondono alle richieste dei clienti. È possibile impostare le risposte in modelli e raggrupparle in un gruppo di modelli per organizzare il contenuto e facilitare l'individuazione dei modelli.

2.1.5.1. Aggiungere un gruppo di modelli

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Risorse**>**Modelli**.

Passaggio 3

Fare clic sull'icona + accanto all'intestazione della **tabella Gruppi** modello.

Passaggio 4

Nel campo Nome gruppo, inserisci il nome del gruppo modello. È possibile immettere un massimo di 35 caratteri.

Passaggio 5

Fare clic su **Aggiungi**.

2.1.5.2. Eliminazione di un gruppo di modelli

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Risorse**>**Modelli**.

Passaggio 3

Fare clic sull'icona Elimina accanto al nome del gruppo di modelli.

Passaggio 4

Fare clic su **OK** per eliminare il gruppo di modelli e tutti i modelli memorizzati nel gruppo.

2.1.5.3. Carica modelli

Utilizzare la funzione Carica modelli per eseguire il caricamento in blocco dei modelli. Il caricamento collettivo riduce il tempo necessario per creare modelli per singoli widget.

Procedura

Passaggio 1

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.
Passaggio 2

Scegli **Risorse**>**Modelli**.

Passaggio 3

Fai clic su **Carica modello**.

Passaggio 4

Fare clic sul **collegamento Scarica qui il file** di esempio per scaricare il file di .csv di esempio.

Passaggio 5

Rinominare il file di esempio con un nome univoco.

Passaggio 6

Aprire il file di esempio e immettere i seguenti dettagli nelle celle corrispondenti:
Nota

Tutti i campi del file di esempio sono obbligatori.

Non modificare o cambiare i nomi delle intestazioni di colonna. Assicurarsi che i nomi dei team siano separati da virgole nella colonna TeamNames.

- **Canale**: inserisci il nome del canale, ad esempio Tutti, Facebook, SMS, Email, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) o WhatsApp.
- **TemplateGroup**: immettere il nome del gruppo di modelli.
- **NomeModello**: immettere il nome del modello.
- **Testo**: componi il testo del modello in base al limite di caratteri configurato per ciascun modello di canale.

Tipo di modello	**Numero massimo di caratteri**
Tutti	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
E-mail	Nessun limite
WhatsApp	4096
Apple Messaggi per le aziende	10000

Nota

- La dimensione del file non deve superare i 5 MB, con un numero massimo di 1000 modelli per foglio.
- La **colonna Testo** supporta tutti i caratteri Unicode.
- Utilizzare il simbolo Pipe (|) come delimitatore per immettere testo multiriga nella **colonna Testo** .

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

- Nel file dei modelli di caricamento, anche se un singolo record termina con un delimitatore (|), tutti i record in tale file devono terminare con lo stesso delimitatore.
- **Bloccato**: immettere **Sì** per bloccare il modello o **No** per mantenerlo sbloccato.
- **TeamNames**: inserisci i nomi dei team come valori separati da virgole. Più di un nome di team significa che i modelli sono condivisi tra i team configurati.

Passaggio 7

Eliminare le note della Guida nel file .csv prima di caricarlo.

Passaggio 8

Salvare il file.

Passaggio 9

Fare clic su **Carica file**. Carica il file solo in .csv formato.

Passaggio 10

Fai clic su **Registra stato** caricamento per visualizzare lo stato dei file caricati.

a. **Nel campo Mostra attività tra** , scegli un intervallo di date e fai clic su Applica.
b. Fai clic su **Cerca** per visualizzare tutti i file caricati durante il periodo scelto.
c. Facoltativamente, immettere un nome file **nel campo Cerca** per filtrare i risultati della tabella.
d. La **colonna Stato** mostra lo stato del file caricato come **Completato**, **Completato con errori** o **Non riuscito**.

Passaggio 11

Se lo stato è Completato con errori o Non riuscito:

a. Fare clic su **Scarica report** nella **colonna Azione** .
b. Correggere gli errori nel file in base ai risultati del report.
c. Tornare al punto 9 per caricare nuovamente il file.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

2.1.5.4. Aggiungere un modello

Puoi scegliere di creare un modello comune per tutti i canali o creare modelli specifici per canale. È possibile creare modelli per i seguenti canali:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-mail
- Livechat
- WhatsApp
- Apple Messages for Business (AMB)

1.1.1.1.2 Creare un modello comune

Puoi creare un modello comune per tutti i canali.

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Risorse** > **Modelli**.

Passaggio 3

Fai clic su **Aggiungi modello**.

Passaggio 4

Fai clic su **Tutti** per creare un modello universale per tutti i canali.

Passo 5 Nel **campo** Nome modello, inserisci il nome del modello.

Passaggio 6 (Opzionale) Nel campo ID mittente, inserisci l'ID mittente.

Nota

L'ID **mittente predefinito** (un codice breve assegnato al team se SMS è abilitato come canale) viene caricato automaticamente quando si crea un modello. Questa funzione consente di creare e tenere traccia dei modelli.

Passo 7 Nel campo di **testo** del modello, inserisci il testo.

Nota

- Il campo di testo Modello supporta un massimo di 320 caratteri.
- **Campi** personalizzati: immettere campi personalizzati o modificabili nel corpo del modello utilizzando le parentesi quadre chevron(\<>). I campi personalizzati sono campi modificabili anche nei modelli bloccati.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

- **Parametri** di sistema: Fare clic sull'icona **@@** o type **@@** nel **campo Testo** modello per visualizzare l'elenco dei parametri di sistema. È possibile scegliere uno qualsiasi di questi parametri e comporre il testo del modello. Quando si utilizzano questi parametri nel testo del modello, i valori corrispondenti vengono sostituiti dinamicamente quando un agente seleziona questi modelli in una conversazione.

  Nota

  In assenza di valori rilevanti per i parametri configurati, l'applicazione esegue il rendering dei parametri in parentesi graffe e li evidenzia in giallo.

Passaggio 8

Selezionare la casella di **controllo Blocca modello** per bloccare i modelli di testo. Gli agenti possono modificare solo i campi personalizzati o dinamici quando si blocca un modello.

Passaggio 9

Nel campo Team **escluso** , seleziona i team con cui non desideri condividere il modello.

Passaggio 10

Fare clic su **Salva modifiche** per salvare il modello.

1.1.1.1.3 Creazione di un modello SMS

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Risorse**>**Modelli**.

Passaggio 3

Fai clic su **Aggiungi modello**.

Passaggio 4

Fare clic SMS per creare un modello SMS.

Passo 5 Nel **campo** Nome modello, inserisci il nome del modello.

Passaggio 6 (Opzionale) Nel campo ID mittente, inserisci l'ID mittente.

Nota

L'ID **mittente predefinito** (un codice breve assegnato al team se SMS è abilitato come canale) viene caricato automaticamente quando si crea un modello. Questa funzione consente di creare e tenere traccia dei modelli.

Passo 7 Nel campo di **testo** del modello, inserisci il testo.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Nota

- Il campo di testo Modello supporta un massimo di 800 caratteri.
- **Campi** personalizzati: immettere campi personalizzati o modificabili nel corpo del modello utilizzando le parentesi quadre chevron(\<>). I campi personalizzati sono campi modificabili anche nei modelli bloccati.
- **Parametri** di sistema: Fare clic sull'icona **@@** o type **@@** nel **campo Testo** modello per visualizzare l'elenco dei parametri di sistema. È possibile scegliere uno qualsiasi di questi parametri e comporre il testo del modello. Quando si utilizzano questi parametri nel testo del modello, i valori corrispondenti vengono sostituiti dinamicamente quando un agente seleziona questi modelli in una conversazione.

  Nota

  In assenza di valori rilevanti per i parametri configurati, l'applicazione esegue il rendering dei parametri in parentesi graffe e li evidenzia in giallo.

Passaggio 8

Selezionare la casella di **controllo Blocca modello** per bloccare i modelli di testo. Gli agenti possono modificare solo i campi personalizzati o dinamici quando si blocca un modello.

Passaggio 9

Nel campo Team **escluso** , seleziona i team con cui non desideri condividere il modello.

Passaggio 10

Fare clic su **Salva modifiche** per salvare il modello.

1.1.1.1.4 Creazione di un modello e-mail

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Risorse**>**Modelli**.

Passaggio 3

Fai clic su **Aggiungi modello**.

Passaggio 4

Fare clic su **E-mail** per creare un modello E-mail.

Passaggio 5

Nel campo Nome modello, inserisci il nome del modello.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Passaggio 6

Nel campo di testo **Modello** , inserisci il testo.

- Puoi aggiungere emoji al testo personalizzato. È possibile applicare gli stili di formattazione avanzati al testo come descritto nella tabella.

Icona	**Descrizione**
Grassetto	Grassetto per il testo.
Corsivo	Rende il testo in corsivo.
Sottolineato	Sottolinea il testo.
Barrato	Colpisce il testo.
Colore font	Modifica il colore del carattere.
Elenco ordinato	Crea un elenco ordinato.
Elenco non ordinato	Crea un elenco non ordinato.
Collegamento	Inserisce un collegamento ipertestuale sul testo selezionato.
Paragrafo (titoli)	Applica stili di titolo o paragrafo predefiniti al testo.
Tabella	Inserisce una tabella.

Nota

- **Campi** personalizzati: immettere campi personalizzati o modificabili nel corpo del modello utilizzando le parentesi quadre chevron(\<>). I campi personalizzati sono campi modificabili anche nei modelli bloccati.
- **Parametri** di sistema: Fare clic sull'icona **@@** o type **@@** nel **campo Testo** modello per visualizzare l'elenco dei parametri di sistema. È possibile scegliere uno qualsiasi di questi parametri e comporre il testo del modello. Quando si utilizzano questi parametri nel testo del modello, i valori corrispondenti vengono sostituiti dinamicamente quando un agente seleziona questi modelli in una conversazione.

  Nota

  In assenza di valori rilevanti per i parametri configurati, l'applicazione esegue il rendering dei parametri in parentesi graffe e li evidenzia in giallo.

Passaggio 7

Selezionare la casella di **controllo Blocca modello** per bloccare i modelli di testo. Gli agenti possono modificare solo i campi personalizzati o dinamici quando si blocca un modello.

Passaggio 8

Nel campo Team **escluso** , seleziona i team con cui non desideri condividere il modello.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Passaggio 9

Fare clic su **Salva modifiche** per salvare il modello.

1.1.1.1.5 Creazione di un modello di Livechat

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Risorse**>**Modelli**.

Passaggio 3

Fai clic su **Aggiungi modello**.

Passaggio 4

Fai clic su **Livechat** per creare un modello Livechat.

Passo 5 Nel **campo** Nome modello, inserisci il nome del modello.

Passo 6 Nel campo di **testo** del modello, inserisci il testo.

Nota

- Il campo di testo Modello supporta un massimo di 2000 caratteri.
- **Campi** personalizzati: immettere campi personalizzati o modificabili nel corpo del modello utilizzando le parentesi quadre chevron(\<>). I campi personalizzati sono campi modificabili anche nei modelli bloccati.
- **Parametri** di sistema: Fare clic sull'icona **@@** o type **@@** nel **campo Testo** modello per visualizzare l'elenco dei parametri di sistema. È possibile scegliere uno qualsiasi di questi parametri e comporre il testo del modello. Quando si utilizzano questi parametri nel testo del modello, i valori corrispondenti vengono sostituiti dinamicamente quando un agente seleziona questi modelli in una conversazione.

  Nota

  In assenza di valori rilevanti per i parametri configurati, l'applicazione esegue il rendering dei parametri in parentesi graffe e li evidenzia in giallo.

Passaggio 7

Selezionare la casella di **controllo Blocca modello** per bloccare i modelli di testo. Gli agenti possono modificare solo i campi personalizzati o dinamici quando si blocca un modello.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Passaggio 8

Nel campo Team **escluso** , seleziona i team con cui non desideri condividere il modello.

Passaggio 9

Fare clic su **Salva modifiche** per salvare il modello.

1.1.1.1.6 Creare un modello di Facebook Messenger

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Risorse**>**Modelli**.

Passaggio 3

Fai clic su **Aggiungi modello**.

Passaggio 4

Clicca su **Facebook** per creare un modello di Facebook.

Passaggio 5

Nel campo Nome modello, inserisci il nome del modello.

Passo 6 Scegli **Testo** come tipo di modello per configurare un modello di testo.

Nota

- Il campo di testo Modello supporta un massimo di 2000 caratteri.
- **Campi** personalizzati: immettere campi personalizzati o modificabili nel corpo del modello utilizzando le parentesi quadre chevron(\<>). I campi personalizzati sono campi modificabili anche nei modelli bloccati.
- **Parametri** di sistema: Fare clic sull'icona **@@** o type **@@** nel **campo Testo** modello per visualizzare l'elenco dei parametri di sistema. È possibile scegliere uno qualsiasi di questi parametri e comporre il testo del modello. Quando si utilizzano questi parametri nel testo del modello, i valori corrispondenti vengono sostituiti dinamicamente quando un agente seleziona questi modelli in una conversazione.

  Nota

  In assenza di valori rilevanti per i parametri configurati, l'applicazione esegue il rendering dei parametri in parentesi graffe e li evidenzia in giallo.

Passaggio 7

Scegliere **Modelli** di azione come tipo di modello per creare modelli di pulsanti.

Nota

È possibile utilizzare questa opzione quando il cliente si aspetta una risposta rapida. Il sistema invia il messaggio con immagini e pulsanti per consentire al cliente di rispondere con un clic di un pulsante.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Per configurare i modelli di azione:

- Selezionare la casella di controllo Pulsante.
- Fai clic su **Carica immagine** per sfogliare e allegare un'immagine.
- Nel campo Nome, immettere il nome del pulsante.
- Scegliere un **tipo di** pulsante dall'elenco a discesa del tipo di pulsante.
- Nel campo URL **chiamata** , inserisci l'URL di richiamata.
- Nel campo di testo Modello, inserisci il testo.

Nota

I modelli di azione supportano un massimo di 320 caratteri.

Passaggio 8

Scegliere **Modelli** multimediali come tipo di modello, per creare vari modelli multimediali.

Nota

È possibile creare i seguenti modelli multimediali:

- Immagine
- Audio
- Video
- File

Per configurare i modelli multimediali:

- Dall'elenco a discesa Tipo di supporto, selezionare un tipo di supporto.
- In Enter Media URL, inserisci l'URL.

Passaggio 9

Selezionare la casella di **controllo Blocca modello** per bloccare i modelli di testo. Gli agenti possono modificare solo i campi personalizzati o dinamici quando si blocca un modello.

Passaggio 10

Nel campo Team **escluso** , seleziona i team con cui non desideri condividere il modello.

Passaggio 11

Fare clic su **Salva modifiche** per salvare il modello.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

webex by cisco

Materiale riservato di Cisco

1.1.1.1.7 Crea un modello WhatsApp

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli **Risorse**>**Modelli**.

Passaggio 3

Fai clic su **Aggiungi modello**.

Passaggio 4

Fai clic su **WhatsApp** per creare un modello WhatsApp.

Passo 5 Nel **campo** Nome modello, inserisci il nome del modello.

Passo 6 Nel campo di **testo** del modello, inserisci il testo.

Nota

- Il campo di testo Modello supporta un massimo di 4096 caratteri.
- **Campi** personalizzati: immettere campi personalizzati o modificabili nel corpo del modello utilizzando le parentesi quadre chevron(\<>). I campi personalizzati sono campi modificabili anche nei modelli bloccati.
- **Parametri** di sistema: Fare clic sull'icona **@@** o type **@@** nel **campo Testo** modello per visualizzare l'elenco dei parametri di sistema. È possibile scegliere uno qualsiasi di questi parametri e comporre il testo del modello. Quando si utilizzano questi parametri nel testo del modello, i valori corrispondenti vengono sostituiti dinamicamente quando un agente seleziona questi modelli in una conversazione.

  Nota

  In assenza di valori rilevanti per i parametri configurati, l'applicazione esegue il rendering dei parametri in parentesi graffe e li evidenzia in giallo.

Passaggio 7

Selezionare la casella di **controllo Blocca modello** per bloccare i modelli di testo. Gli agenti possono modificare solo i campi personalizzati o dinamici quando si blocca un modello.

Passaggio 8

Nel campo Team **escluso** , seleziona i team con cui non desideri condividere il modello.

Passaggio 9

Fare clic su **Salva modifiche** per salvare il modello.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

1.1.1.1.8 Creazione di un modello di Apple Messages for Business (AMB)

Fase 1 della procedura

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere Nuovi canali digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Scegli Risorse>Modelli.

Passaggio 3

Fai clic su **Aggiungi modello**.

Passaggio 4

Fai clic su **Apple Message for Business** per creare il modello AMB.

Passaggio 5

Immettere **il nome** del modello.

Passaggio 6

Scegliere un tipo di modello dall'elenco a discesa Tipo di modello.

Nota

È possibile creare **tipi di modello Testo,Testo con allegato,Selettore** ora,Selezione elenco,Collegamento RTF, **Risposta** rapida e **Modello di modulo** per il canale AMB.

Passaggio 7

Scegliere **Testo** come tipo di modello per configurare un modello di testo.

Passaggio 8

Nel campo di testo **Modello** , inserisci il testo.

Nota

Il campo di testo Modello supporta un massimo di 10000 caratteri.

Campi personalizzati: immettere campi personalizzati o modificabili nel corpo del modello utilizzando le parentesi quadre chevron(\<>). I campi personalizzati sono campi modificabili anche nei modelli bloccati.

Parametri di sistema: Fare clic sull'icona **@@** o type **@@** nel **campo Testo** modello per visualizzare l'elenco dei parametri di sistema. È possibile scegliere uno qualsiasi di questi parametri e comporre il testo del modello. Quando si utilizzano questi parametri nel testo del modello, i valori corrispondenti vengono sostituiti dinamicamente quando un agente seleziona questi modelli in una conversazione.

Nota

In assenza di valori rilevanti per i parametri configurati, l'applicazione esegue il rendering dei parametri in parentesi graffe chevron e li evidenzia in giallo.

Passaggio 9

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Scegliere **Testo con allegati** come tipo di modello per configurare e supportare il testo con i modelli di allegati.

Passaggio 10

Nella sezione Carica allegato , fai clic su **Scegli file** o **Trascina file qui** per caricare un allegato.

Nota

Il campo Carica allegato supporta un limite massimo di ≤ 5 MB.

Passaggio 11

Selezionare la casella di controllo Blocca modello **per bloccare Testo** e Testo con i tipi di modello allegato. Gli agenti possono modificare solo i campi personalizzati o dinamici quando si blocca un modello.

Passo 12

Scegliere il tipo di **modello Selettore** orario per configurare le fasce orarie per i clienti.

- Configurare l'anteprima dei messaggi ricevuti.
  - Scegli una **dimensione del fumetto di anteprima** del messaggio dai **pulsanti di opzione Stile** .
  - **Nel campo Titolo** , inserisci il titolo.
  - (Opzionale) **Nel campo Sottotitolo** , inserisci il sottotitolo.
  - Fai clic su **Scegli file** o **Trascina file qui** per caricare un allegato.
- (Opzionale) Configurare i dettagli dell'evento.
- Abilita il tasto di alternanza Dettagli **evento precompilazione** per precompilazione dettagli evento.
  - Nel campo Titolo evento, inserisci il titolo.
  - (Opzionale) Nel campo Dettagli posizione , inserisci le informazioni sulla posizione.
  - (Opzionale) Nei campi Mostra **sulla mappa** , inserisci le coordinate.
  - Nei campi Fasce **orarie** , selezionare data, ora e durata dai rispettivi campi.
  - Fai clic sull'icona **Aggiungi** per aggiungere ulteriori fasce orarie.
- Configurare l'anteprima del messaggio di risposta.
  - Scegli una **dimensione del fumetto di anteprima** del messaggio dai **pulsanti di opzione Stile** .
  - **Nel campo Titolo** , inserisci il titolo.
  - (Opzionale) **Nel campo Sottotitolo** , inserisci il sottotitolo.
  - Fai clic su **Scegli file** o **Trascina file qui** per caricare un allegato.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Passaggio 13

Scegliere il **tipo di modello Selettore** tempo per configurare un elenco di elementi e le relative informazioni.

- Configurare l'anteprima dei messaggi ricevuti.
  - Scegli una **dimensione del fumetto di anteprima** del messaggio dai **pulsanti di opzione Stile** .
  - **Nel campo Titolo** , inserisci il titolo.
  - (Opzionale) **Nel campo Sottotitolo** , inserisci il sottotitolo.
  - Fai clic su **Scegli file** o **Trascina file qui** per caricare un allegato.
- Configurare **i dettagli dell'elenco**.
  - Nel campo Titolo sezione, inserisci il titolo.
  - Per configurare più sezioni, selezionare la **casella di controllo Consenti selezioni multiple per sezione** .
  - Fai clic su **Trascina qui i file per caricarli** per caricare i file immagine.
  - **Nel campo Titolo** elemento, inserisci il titolo.
  - (Opzionale) **Nel campo Sottotitolo** elemento, inserisci il sottotitolo.
  - Fare clic sull'icona **Aggiungi** accanto al campo Nome elemento per aggiungere più elementi.
  - Fare clic su **Aggiungi sezione** per salvare l'elenco.
- Configurare l'anteprima del messaggio di risposta.
  - Scegli una **dimensione del fumetto di anteprima** del messaggio dai **pulsanti di opzione Stile** .
  - **Nel campo Titolo** , inserisci il titolo.
  - (Opzionale) **Nel campo Sottotitolo** , inserisci il sottotitolo.
  - Fai clic su **Scegli file** o **Trascina file qui** per caricare un allegato.

Passaggio 14

Scegliere il tipo di **modello Rich Link** per configurare e inviare collegamenti avanzati al dispositivo consumer.

- Configurare l'anteprima dei messaggi ricevuti.
  - **Nel campo Titolo** , inserisci il titolo.
  - **Nel campo URL** , inserisci l'URL del collegamento RTF.
  - Selezionare un tipo di supporto dall'elenco a discesa.

    Nota

    - Il campo multimediale supporta file immagine o video.
    - Quando selezioni il Video come tipo di supporto, carica l'immagine di anteprima per facilitarne l'identificazione e la visibilità. Il file video deve essere in formato MP4.
  - Fai clic su **Scegli file** o **Trascina file qui** per caricare un allegato.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Passaggio 15

Scegliere il tipo di **modello Risposta** rapida per configurare domande e opzioni.

- **Nel campo Titolo** , inserisci la domanda.
- **Nel campo Aggiungi opzioni** , inserisci le opzioni.

Nota

Nel campo Aggiungi opzioni, è possibile configurare un minimo di due e un massimo di cinque opzioni.

Passaggio 16

Scegliere **Tipo di modello di modulo** per configurare flussi interattivi avanzati e multipagina per gli utenti su dispositivi iOS e iPadOS che utilizzano un singolo payload JSON.

- **Nel campo Descrizione** immettere la descrizione del modulo per fornire ulteriori informazioni agli agenti utilizzando un modello di modulo.
- Fare clic su **Carica campione nell'editor** per caricare un JSON di esempio e personalizzarlo oppure è possibile immettere un JSON valido.
- Fare clic su **Abbellisci** accanto all'esempio Load nell'editor per formattare e rendere leggibile il JSON.

Passaggio 17

Nel campo Team **escluso** , seleziona i team con cui non desideri condividere il modello.

Passaggio 18

Fare clic su **Salva modifiche** per salvare il modello.

2.2. Console di assistenza clienti

2.2.1. Dashboard

Utilizza la dashboard per visualizzare l'elenco delle chat in attesa della risposta di un agente. Il dashboard consente di identificare eventuali clienti in attesa nella coda.

Il dashboard contiene le seguenti schede:

- Conversazioni
- Forza lavoro

2.2.1.1. Conversazioni

È possibile visualizzare il conteggio delle conversazioni aperte nella **scheda Conversazioni** . Il conteggio delle conversazioni aperte è il conteggio totale delle chat nello **stato Coda**, **Attivo** e **In attesa** di un determinato team. Puoi visualizzare ogni stato sulla relativa scheda per visualizzare il conteggio chat specifico per tale stato. È possibile fare clic su ciascuna di queste schede per visualizzare i dettagli delle chat sotto lo stato selezionato.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Nota

Webex Contact Center non supporta lo stato In attesa.

I gruppi della scheda di stato attiva chattano con coloro che attendono le risposte dell'agente e coloro che sono in attesa delle risposte dei clienti.

In base alla selezione della scheda di stato, è possibile visualizzare i dettagli della chat come ID chat, ID cliente, priorità, ID agente, tempo medio di risposta, tempo di gestione e ultimo aggiornamento.

Visualizza trascrizione conversazione

Per impostazione predefinita, gli utenti del canale digitale possono visualizzare gli ultimi sei mesi di dati in tempo reale sull'interfaccia utente e tramite API. Se si desidera visualizzare i dati oltre sei mesi, contattare il team di supporto. Il team di supporto può fornire fino a 24 mesi di dati offline.

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Fai clic sul pulsante Passa all'assistenza clienti nell'angolo in alto a destra della dashboard.

Passaggio 3

Fai clic sull'icona **Registro** chat nella colonna Azione di una chat.

La finestra di dialogo del registro chat viene visualizzata sullo schermo.

Cerca chat in base a filtri specifici

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Fai clic sul pulsante Passa all'assistenza clienti nell'angolo in alto a destra della dashboard.

Passaggio 3

Fare clic sul **pulsante Aggiungi filtro** nella schermata del dashboard.

Passaggio 4

Creare condizioni nella **schermata Filtra chat** .

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Passaggio 5

Fai clic su **Visualizza risultati** per visualizzare le chat che soddisfano le condizioni di filtro.

La tabella dei risultati della ricerca visualizza tutti i risultati che corrispondono alle condizioni del filtro.

Ricerca e visualizzazione delle trascrizioni

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Fai clic sul pulsante Passa all'assistenza clienti nell'angolo in alto a destra della dashboard.

Passaggio 3

È possibile cercare e visualizzare le trascrizioni delle conversazioni nella pagina Cerca in base ai seguenti valori di campo.

Campo	**Descrizione**
Nome	Nome completo del cliente ricevuto dal canale e configurazioni nel nodo Crea conversazione nel flusso. Si applica a Facebook Messenger e al canale Livechat. Per e-mail: impostare per impostazione predefinita l'indirizzo e-mail del cliente principale (indirizzo mittente). Per SMS: impostare il numero di cellulare del cliente per impostazione predefinita. **Nota** Le ricerche parziali non sono supportate. La ricerca non distingue tra maiuscole e minuscole.
Numero di cellulare	SMS numero di cellulare del cliente. Utile per cercare conversazioni SMS.
ID e-mail	ID e-mail del cliente. Utile per cercare conversazioni e-mail.
ID chat (ID conversazione)	Identificatore univoco di una conversazione.
Livechat ID	UUID univoco, impostato sul browser del cliente dal widget Livechat.
Numero di cellulare WhatsApp	Numero di cellulare registrato del cliente.
Apple Messages for Business (AMB)	Numero o ID e-mail associato all'ID Apple.
Tag	Non applicabile a Webex Contact Center
Priorità	Non applicabile a Webex Contact Center
ID agente	L'ID agente è configurato su ID utente CI come parte della fase iniziale e non può essere

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Campo	Descrizione
	utilizzato in questa fase.
ID cliente	Identificatore univoco del cliente come definito dall'azienda. Non applicabile a Webex Contact Center.

2.2.2. Parole della lista di blocco

È possibile configurare le parole bloccate che gli agenti devono astenersi dall'utilizzare nelle conversazioni. Se queste parole compaiono nel messaggio del cliente, vengono sostituite con un asterisco (*) prima di essere inviate agli agenti. Questa funzione supporta l'inglese e l'intera gamma di caratteri Unicode che copre la maggior parte delle lingue del mondo.

È possibile eseguire le seguenti azioni in questa schermata:

- Configurare le parole bloccate che devono essere filtrate dai messaggi o cercare parole bloccate preconfigurate.
- Configurare gli ID e-mail dei destinatari a cui viene inviato un report se vengono rilevate parole bloccate nei messaggi in uscita che l'agente tenta di inviare al cliente.
- Se l'agente digita un messaggio contenente una delle parole bloccate, il sistema visualizza un avviso e non invia il messaggio finché l'agente non rimuove tale parola.

Parole predefinite dell'elenco di blocco

Nella tabella seguente sono elencate le parole predefinite dell'elenco di blocco. Puoi renderli attivi e inattivi.

di	vag1na	CIPA	fcuker	kumming	pungere
ahole	vagiina	cl1t	fcuking	Kums	punture
Arsey	vaj1na	clit	feck	kunilingus	Pron
cenere0le	Vajina	clit licker	pompino	kwif	pube
cenere0les	vullva	clitoride	Fecker ·	l3i+ch	pusse
	Wankers	clits	felching	l3itch	pussi
Faccia del	Wanks	lettiera clitoridosa	fellato	labbra	Fighe

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

assh0le	wh00r	clusterfuck	fellatio	LEN	fica
Asslicker	wh0re	Canuto	fingerfuck	lmao	scoreggia di figa
Asswipe	Wigger	gallo	scopata con le dita	LMFAO	Palazzo della figa
Bassterds	Willie	tasca del cazzo	fingerfucker	lussuria	pussys
Bastardi	wog	moccio del gallo	fingerfuckers	Lusting	Queaf
bastardz	palle	Faccia di	di dito	m0f0	strano
Bastardi	merda		Scopate con le dita	m0fo	retto
Basterdz	Maledetto	cockmunch	pugno cazzo	m45terbato	ritardare
Puttana!	50 yard cunt punt	Cockmuncher	Fistfuck	ma5terb8	rimjaw
Puttana	5h1t		Fistfucked	ma5terbate	Rimming
Puttana.	Rossi	cocksuck	Fistfucker	mafugly	s hit
blobby	a_s_s	succhiato	Fistfuckers	masochista	s.o.b.
palle	a2m	succhiagalli	Fistfucking	MasterB8	s_h_i_t
Bolloks	A55	succhiatore di cazzi	Fistfuckings	MasterBat*	sadismo
Bollox ·	adulto	succhiagalli	Fistfucks	masterbat3	sadico
bolox	dilettante	succhiati	flangia	masterbate	banco di sabbia
buttwipe	anale	Cocksuka	fustigare il registro	maestro-bate	Regina delle salsicce

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

c0cks	Impalatore anale	Cocksukka	fook	Masterbazione	Schlong ·
CNTZ	perdita anale	Cok	Fooker	masterbazioni	avvitatura
testa di cazzo	anilingus	Cokmuncher	buco del cazzo	masturbarsi	Scroat
cantone di Cuntz	ano	Coksucka	Fanculo burattino	mof0	Scrote
tuffarsi	ar5e	bozzolo	trofeo del cazzo	mofo	scroto
dominatricks	arrse	poliziotto un po 'di legno	vaffanculo mamma	mo-fo	sperma
dominatria	arse	Cornhole	Maledetto	mothafuck	sesso
dominatrice	Arsehole	Puttana corporale	,	Mothafucka	sh!+
dumbass	asino	Timoniere	cazzo-culo	Mothafuckas	sh!t
cazzo:	cazzo di culo	sborra	cazzo di cagna	Mothafuckaz	sh1t
caramello	asini	cum chugger	scopato	falena	shag
Fukah	assfucker	Cassonetto	idiota	mothafucker	Shagger
Fukin ·	culo-cazzo	cum freak	Fuckers	mothafuckers	Shaggin
gayboy	Assfukka	cum guzzler	testa di cazzo	Mothafuckin	Scopa
gayz	stronzo	cumdump	teste di cazzo	Mothafucking	Eleonora
h00r	Stronzi	Cummer	cazzo.	Mothafuckings	shi+

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

webex by cisco

Materiale riservato di Cisco

h0ar	Assmuco	Cumming	fottuto	Mothafucks	merda
h0re	Assmunch	cums	Scopate	maledetto	cazzo di merda
zappa	intero	cumshot	fuckingshitmotherfucker	maledetto	
hoor	autoerotico	cunilingus	,	di mamma	merda
hoore	b!tch	cunillingus	fuckmeat	Motherfucked	shited
Japs	b00bs	cunnilingus	scopate	figlio di puttana	Shitey
jisim	b17ch	figa	fucktoy	motherfuckers	shitfuck
Gianluca	b1tch	capelli cunt	fuckwhit	Motherfuckin	
joder	ballbag	cuntbag	fuckwit	cazzo di madre	stronzo
Kike	Zaino a sfera	cuntlick	confezionatore di fudge	Scopate di madre	Shiting
Manopole	bang (la propria) scatola	cuntlicker	fudgepacker	motherfuckka	brividi
manopola	bangbros	cuntlicking	fuk	Scopate di madre	Merde
Koon ·	a bardosso	Fiche	fuker	manicotto	merda
kunt	bastardo	cuntsicle	fukker	soffio muff	camicia
Kunts	Beastial	cunt-colpito	Fukkin	Mutha	Shitters
Kuntz ·	bestialità	corda tagliata	fuks	Muthafecker	Cacare

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

Lezzian	Tenda di manzo	Cyalis	Fukwhit	muthafuckker	brividi
Masokist	Bellend	cyberfuc	Fukwit	muther	Merda
masstrbait	bestiale	cyberfuck	fux	mutherfucker	Skank ·
Masstrbate	bestialità	cyberfottuti	fux0r	n1gga	pendio
Masterbates	bi+ch	cyberfucker	gangbang	n1gger	troia
Minge	biatch	cyberfuckers	gangbang	nazista	secchio troia
madre-cazzo	Bimbos	Cyberfucking	gang-bang	Hai bisogno del cazzo	Troie
n1gr	Birdlock	d1ck	gangbanged	nigg3r	Smegma
nonce	cagna	dannare	Gangbang	nigg4h	oscenità
orgasmo	cinciallegra	cazzo	culo gassoso	nigga	strappare
packi	bitcher	Dick Hole	Gaylord	niggah	figlio di puttana
Packie		cazzo timido	gaysex	niggas	SPAC
Packy	Puttana	testa di cazzo	capra	niggaz	spunk
Paki	cagna	dildo	dio	Negro	T1TT1E5
Stefania	Bitching	Dildo	Accidenti a Dio	Negri	t1tties
paky ·	insanguinato	Dink	Dio-Dama	Nob	teets
peeenus	Soffiami	dinks	Accidenti	nob jokey	teez
Peeenusss	soffiare fango	Dirsa	Maledetto	Nobhead	testico

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

webex by cisco

Materiale riservato di Cisco

Peenus	pompino	sporco Sanchez	Maledetto	Nobjocky	testicolo
Peino	Pompini	dlck	lembo di prosciutto	nobjokey	tetta
Pen1s	cialda blu	cane-cazzo	Hardcoresex	intorpidimenti	tit wank
respiro del pene	Blumpkin	stile cagnolino	inferno	burro di noci	titfuck
penus	Boiolas	doggiestyle	heshe	sacco di noci	tette
penuus	testicolo	Doggin ·	canuto	oh mio dio	titt
Phuker ·	Bollok ·	Pecorina	Hoare	orgasim	tittie5
Phukker ·	erezione	asino	Hoer ·	orgasmi	tittiefucker
Polack ·	tetta	Doosh	omosessuale	orgasmo	Titties
Polak	tette	Duche	omoerotico	Orgasmi	tittyfuck
checca	booobs	Diga	Hore	p0rn	tittywank
Poonani ·	boooobs	Mangia un cazzo	Horniest	pedone	Titwank
pr1c	btch1	mangiare torta per capelli	arrapato	picchio	segaiolo
pr1ck	xxx	eiaculare	Hotsex	pene	turd
pr1k	idiota	Eiaculato	Come uccidere	penisfucker	tw4t
pussee	m0ron	Eiacula	Come Murdep	Phonesex	Twat

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

webex by cisco

Materiale riservato di Cisco

Puuke	$hit	Eiaculare	Jackoff (Jackoff)	cazzo	twathead
Puuker ·	4r5e	eiaculazioni	Jack-Off	Stefania	twatty
queer	booooobs	eiaculazione	Jap	Phuked	twunt
queerz	boooobs	Ejakulate	idiota	Phuking	twunter
qweers	Seni	erotico	Scatto	phukked	v14gra
qweerz	Buceta	f u c k	sborra	Phukking	v1gra
recktum	Bastardo	f u c k e r	Gianluca	Phuks	vagina
scarso	barbone	f_u_c_k	jizm	Phuq ·	viagra
sexy	coniglietto cazzo	f4nny	jizz	pigfucker	vulva
sh1ter	bussare un carico	facciale	kawk	pimpis	w00se
sh1ts	tettona	frocio	Gesù stravagante	pisciare	Wang
sh1tter	culo	Fagging	manopola	incazzato	Wank
sh1tz	cazzo di culo	Faggitt	estremità manopola	Rompipalle	coglione
Di	buco del culo	frocio	Knobead	incazzature	stravagante
Shitz ·	Buttmuch	Faggs	knnobed	pisciare	whoar
Timido	buttplug	checca	manopola	pissflaps	puttana
Timido	c0ck	Fascine	Testa della manopola	piscia	Willies
Skankey ·	c0cksucker	Froci	knobjocky	pissing	pisellino

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

skanks	sgranocchiatore di tappeti	Fanny	manopola	incazzato	Wtf
Skanky ·	carpetmuncher	Fannyflaps	Kock ·	cacca	xrated
Troia	cawk	Fannyfucker	Kondum	porno	T! T
slutz	fessura	fanyy	Kondums	porno	btch
twats	choade	Fatass	Kum	pornografia	T T
va1jina	borse chota	FCUK	Kummer	Porno	uccidere

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

webex by cisco

Materiale riservato di Cisco

Gestire la Blocklist

Procedura

Passaggio 1

Nella barra di spostamento del portale di gestione scegliere **Nuovi canali** digitali per avviare la console predefinita.

Passaggio 2

Passare alla console **dell'assistenza**clienti.

Passaggio 3

Scegliere **Impostazioni** > **Gestisci** > **Blocklists**.

La **sezione Lista di blocco** predefinita visualizza le parole bloccate predefinite. Non è possibile eliminare queste parole, ma è possibile attivarle e disattivarle.

Passaggio 4

Per disattivare una parola:

a. Scegliere la parola dall'elenco Attivo.

   Facoltativamente, utilizzare il campo di ricerca per filtrare l'elenco.

   Nota

   È possibile scegliere più parole bloccate utilizzando il tasto MAIUSC e disattivarle contemporaneamente.

b. Fare clic sull'icona **della freccia** destra per spostare la parola bloccata nell'elenco Inattivo.

c. Fare clic su **OK** per spostare la parola dall'elenco Inattivo ad Attivo.

Passaggio 5

Per attivare una parola:

a. Scegliere la parola dall'elenco Inattivo.

Facoltativamente, utilizzare il campo di ricerca per filtrare l'elenco.

b. Fare clic sull'icona **Freccia** sinistra per spostare la parola bloccata nell'elenco Attivo.

c. Fare clic su **OK** per spostare la parola dall'elenco Inattivo ad Attivo.

Passaggio 6

Nella sezione Elenco di blocco personalizzato, aggiungi il tuo elenco di parole all'elenco di blocco.

a. Immettere la parola bloccata nel campo Inserisci parola nell'elenco di blocco accanto al **pulsante Aggiungi parola** .

b. Fare clic su **Aggiungi parola**.

La parola viene visualizzata nella casella di testo. Allo stesso modo, è possibile configurare qualsiasi numero di parole.

© 2025 Cisco e/o relativi affiliati. Tutti i diritti riservati.

webex by cisco

Materiale riservato di Cisco

Passaggio 7

Nella sezione Escalation **è possibile abilitare le** escalation.

a. Selezionare la casella di **controllo Escalation** .
b. Inserisci gli ID e-mail separati da virgole nella casella di testo. Tutti gli ID e-mail configurati vengono avvisati se si verificano parole bloccate nei messaggi in uscita.
c. Selezionare la **casella di controllo Consenti all'agente di smascherare le parole bloccate visualizzate nei messaggi** in ingresso per fornire agli agenti l'autorizzazione di accesso per smascherare le parole bloccate nei messaggi in ingresso.

Passaggio 8

Fai clic su Salva modifiche.

Nota

È obbligatorio fare clic su **Salva modifiche** nell'angolo inferiore destro dello schermo per applicare le azioni eseguite nella schermata degli elenchi di blocco.

Ulteriori informazioni
Si prega di visitare cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco e/o le relative affiliate. Tutti i diritti riservati. Cisco e il logo Cisco sono marchi o marchi registrati di Cisco e/o delle sue affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare un elenco dei marchi Cisco, visitare questo URL: https://www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso della parola partner non implica un rapporto di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda. (1110R)