Webex Beheerders- en installatiehandleiding in Webex Contact Center

Datum: februari 17, 2025

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Vertrouwelijk van Cisco

Inhoud

1. Informatie over nieuwe digitale kanalen 3
2. Nieuwe Digitale Kanaalconsoles 3
2.1. De Beheerconsole 3
2.1.1. Dashboard 3
2.1.2. Instellingen 10
2.1.3. Gebruikers 10
2.1.4. Activa 10
2.1.5. Sjablonen 18
2.2. Klantenconsole 32
2.2.1. Dashboard 32
2.2.2. Woorden bloklijst 35

Vertrouwelijk van Cisco

1. Informatie over nieuwe digitale kanalen

Webex Contact Center ondersteunt nieuwe digitale kanalen — SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (EN WhatsApp) met de uitgebreide capaciteit. Digitale kanalen verbeteren het bereik van een bedrijf. Met veranderende demografie en individuele gewoonten, verwachten consumenten contact te krijgen met een bedrijf via elke kanalen van hun keuze. Bedrijven moeten via alle populaire communicatiekanalen beschikbaar zijn.

2. Nieuwe Digitale Kanaalconsoles

Het nieuwe digitale beheerportal is gesplitst in de volgende gebieden:

- Beheerdersconsole - beheerders kunnen tenantbrede configuraties beheren voor digitale kanaalaanbiedingen, zoals beleidsregels en configuraties van kanaalactiva. Klik in de navigatiebalk van de Management Portal op Nieuwe digitale kanalen om de standaardconsole te starten.
- Klantenconsole: wordt primair gebruikt voor toegang tot transcripts van gesprekken en functies voor het volgen van agenten.

2.1. De Beheerconsole

In de volgende tabel worden de onderdelen van de Admin Console beschreven.

Component	**Beschrijving**
Dashboard	Hiermee geeft u informatie weer over chatverkeer en metingen die betrekking hebben op medewerkers.
Groepen	Hiermee kunt u ingangspunten configureren in een workflow die wordt geactiveerd op de achterzijde van gebeurtenissen in de gespreks levenscyclus of die handmatig door uw agenten worden geactiveerd om ze op verzoek tijdens een gesprek aan te roepen.
Instellingen	Configuratie door heel de tenant mogelijk te maken, bijvoorbeeld beleidsregels voor bijlagen en e-mailconfiguratie.
Users	Geeft een alleen-lezenweergave weer van gebruikers met omnichannel-toegang of een licentie als premium agent die via Control Hub wordt gesynchroniseerd.
Activa	Hiermee schakelt u de configuratie van kanaalactiva en antwoordsjablonen in (standaardantwoorden).

2.1.1. Dashboard

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Het real-time dashboard biedt een inkijk in het inkomende gespreksverkeer dat momenteel door het contactcenter wordt afgehandeld.

2.1.1.1. Groepen

Het menu Groepen geeft geografische sites weer. Hoewel u de sites kunt beheren vanuit Control Hub, kunt u deze sites niet synchroniseren in de Admin Console. De Admin Console bevat standaard één vooraf geconfigureerde groep, genaamd Standaard. De standaardgroep bevat alle agenten met Premium-agentlicenties.

In de volgende tabel wordt de inhoud van het **menu Groepen** beschreven:

Veldnaam	**Beschrijving**
Groepsnaam	De naam van de groep.
Afdeling	Een alias om de groep aan de fysieke hiërarchie van de organisatie toe te toewijzen.
Nee. van teams	Aantal teams binnen de groep.
Nee. van groepsbeheerders	Aantal groepsbeheerders binnen de groep.

Opmerking
U kunt de groepsnaam niet wijzigen.

1.1.1.1.1 Teams

Het menu Teams geeft een groep mensen weer die in een bepaalde functie in een bepaalde groep (site) werken, bijvoorbeeld Verkoop of Klachten. Hoewel de Webex Contact Center-beheerportal teams beheert, worden teams niet gesynchroniseerd in de Beheerportal. De Admin Console heeft standaard één team binnen de standaardgroep met de naam Standaard. Alle agenten met een Premium-licentie voor agenten zijn toegewezen aan het standaardteam.

Kolomnaam	**Beschrijving**
Teamlogo	Hier wordt het standaardlogo weergegeven.
Naam team	Hier wordt de naam weergegeven van het team dat is ingesteld op Standaard.
Kanalen	Ingesteld op SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AAN) en WhatsApp.
Nee. van managers	Geeft het aantal beheerders weer dat dit team beheert.
Nee. van agenten	Geeft het aantal agenten weer dat deel uitmaakt van dit team.
Overige	Geeft het aantal gebruikers weer dat deel uitmaakt van andere rollen, zoals Analist, die vandaag niet van toepassing zijn op Webex contactcentrum.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Wanneer u op de koppeling van de teamnaam klikt, kunt u de volgende tabbladen weergeven:

- Users
- Gebeurtenissen en regels

Gebruikers

De tabel Gebruikers geeft een alleen-lezen weergave weer van de gebruikers die zijn toegewezen aan het standaardteam.

Kolomnaam	**Beschrijving**
Naam	Naam van de gebruiker (<Voornaam> <Laatste naam) zoals geconfigureerd in Control Hub
Aanmeldings-id.	Aanmeldings-id van de gebruiker: ingesteld op Cisco CI-gebruikers-id. **Opmerking** Dit heeft geen invloed op de manier waarop gebruikers zich aanmelden bij Webex Contact Center.
E-mail	E-mail-id van de gebruiker zoals geconfigureerd in Control Hub
Rol	De rol van de gebruiker die clientbeheerder of agent kan zijn.
Status	Status van de gebruiker op de Agent Desktop, zoals actief of inactief
Datum	Datum waarop de gebruiker voor het laatst actief was
Tijd	Tijd waarop de gebruiker voor het laatst actief was

Gebeurtenissen en regels

Door gebeurtenissen en regels kunt u gespreksgegevens posten om werkstromen of HTTP-API's op externe systemen te activeren. Door gebeurtenissen kunnen uw agents workflows activeren op aanvraag tijdens een actief gesprek. Het systeem activeert de regels op de achterzijde van verschillende gespreks levenscyclusgebeurtenissen.

Een nieuwe gebeurtenis toevoegen

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Groepen** > **Gevents en regels**.

Stap 3

Klik op **Nieuwe gebeurtenis** toevoegen in de rechterbovenhoek van het scherm.

De pagina Gebeurtenissen configureren verschijnt.

Stap 4

Geef de **naam** van de gebeurtenis op.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 5

Voer in de gegeven velden de URL in. Het systeem belt deze URL aan wanneer de gebeurtenis wordt geactiveerd.

Stap 6

Kies een van de volgende methoden:

- Toevoegen
- Zetten
- Verzenden
- Patch
- Verwijderen

Stap 7

Stel het type antwoordindeling in het **veld Verwachte antwoordindeling** in op JSON.

Stap 8

Schakel het **selectievakje Wachten op reactie** in, waardoor het opnieuw activeren van dezelfde gebeurtenis wordt uitgeschakeld totdat er een antwoord is ontvangen van het doelsysteem.

Stap 9

Schakel het selectievakje Antwoord weergeven in de chatconsole in zodat de agent het antwoord van het doelsysteem in de chatconsole kan zien.

Stap 10

U kunt ervoor kiezen om de"233" te passeren met behulp van **Key Value Pair** of Custom Een Op de **een of**andere dag. Als u het **keuzerondje Sleutelwaardepaar kiest, worden de instellingen voor het sleutelwaardepaar** op het scherm weergegeven.

Schakel het **selectievakje Hoofdtekst van verzoek** voor formuliercode in om formulier gecodeerde parameters door te geven in de hoofdtekst van het verzoek. Anders kunt u de parameters configureren en doorgeven in de API verzoeken.

Als u parameters wilt toevoegen, voert u de volgende stappen uit:

a. Klik op **Param** toevoegen.
   Het **pop-upvenster Parameter** toevoegen verschijnt.
b. Kies **Koptekst/Queryparam/Hoofdtekst** van verzoek in de **vervolgkeuzelijst Door** doorgeven.
c. Voer de **parameternaam** in.
d. Schakel het **selectievakje Verplichte parameter** in als het systeem deze parameter moet gebruiken bij het activeren van een gebeurtenis.
e. Selecteer de **waarde** in de vervolgkeuzelijst.
f. Wanneer u Aangepaste param **als waarde in de lijst selecteert** , kiest u een van de volgende keuzerondjes:

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

- **Agent toestaan om een waarde handmatig** in te voeren: met deze optie kan de agent de waarden handmatig invoeren voordat hij of zij een externe URL belt om de gegevens te posten.
- **Agent toestaan te kiezen uit een reeks voorgedefinieerde waarden**: met deze optie kan een agent vooraf geconfigureerde waarden kiezen voordat hij of zij een externe URL belt om de gegevens te plaatsen. Wanneer u dit keuzerondje kiest, wordt een tekstvak op het scherm weergegeven. Geef de voorgedefinieerde waarden op in het tekstvak.

g. Klik op het respectievelijke keuzerondje en klik op **Toevoegen** om de parameters op te slaan.
h. Gebruik respectievelijk de **pictogrammen Bewerken** en **Verwijderen** om de parameters te bewerken en verwijderen.

Een nieuwe doorschakelregel toevoegen

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies Groepen > gebeurtenissen en regels.

Stap 3

Klik op **Nieuwe regel** toevoegen in de rechterbovenhoek van het scherm.

De **pagina Regel** configureren verschijnt.

Stap 4

Voer de **regelnaam** in.

Stap 5

Selecteer de voorwaarde in de **vervolgkeuzelijst Brand bij** . De regels activeren automatisch op basis van een bepaalde vooraf geconfigureerde voorwaarde. De lijst bevat de volgende voorwaarden die zijn toegestaan in een regel:

- **Bericht komt binnen**: regel wordt geactiveerd voor een inkomend bericht.
- **Inkomend bericht:** regel wordt geactiveerd wanneer een inkomend bericht een geconfigureerd woord bevat. Bij de selectie van deze voorwaarde wordt een tekstvak weergegeven. Voer het woord (maximaal 30 tekens) in het gegeven tekstveld in.
- **Uitgaand bericht bevat:** regel wordt geactiveerd wanneer een uitgaand bericht een geconfigureerd woord bevat. Bij de selectie van deze voorwaarde wordt een tekstvak weergegeven. Voer het woord (maximaal 30 tekens) in het gegeven tekstveld in.
- **Chat is gesloten:** regel wordt geactiveerd wanneer de chat wordt gesloten. Selecteer een optie om de regel Handmatig, Op API of Op systeem te activeren. U moet Door API kiezen om deze regel te laten werken voor uw

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

tenant.

- **Chat gemaakt:** regel wordt automatisch geactiveerd wanneer een chat wordt gemaakt. Als er een chat wordt gemaakt, kan een postverzoek worden gemaakt (URL van derden). U moet Op API kiezen om deze regel te laten werken voor uw tenant.
- **Chatten opnieuw geopend:** regel triggers wanneer een chat opnieuw wordt geopend. Selecteer een optie om de regel handmatig, API of op systeem te activeren. U moet Door API kiezen om deze regel te laten werken voor uw tenant.
- **Bericht verzonden:** regel activeert wanneer een bericht wordt verzonden.

Stap 6

Kies een van de volgende methoden:

- Toevoegen
- Zetten
- Verzenden
- Patch
- Verwijderen

Stap 7

Geef de URL op om in het gegeven veld een verzoek te plaatsen wanneer de gebeurtenis wordt geactiveerd.

Stap 8

Kies het type antwoordnotatie in het veld Verwachte antwoordindeling als JSON.

U kunt ervoor kiezen om de"233" te passeren met behulp van Key Value Pair of Custom Een Op de een of andere dag.

Als u het keuzerondje Sleutelwaardepaar selecteert, worden de instellingen voor het sleutelwaardepaar op het scherm weergegeven.

Stap 9

Schakel het **selectievakje Hoofdtekst van formuliercode van verzoek** in om de parameters van het formulier door te geven in de hoofdtekst van het verzoek. Anders kunt u de parameters configureren en doorgeven in de API verzoeken.

Stap 10

Als u parameters wilt toevoegen, voert u de volgende stappen uit:

a. Klik op Param toevoegen.

   Het **pop-upvenster Parameter** toevoegen verschijnt.

b. Kies **Koptekst/Queryparam/Hoofdtekst** van verzoek in de **vervolgkeuzelijst Door** doorgeven.

c. Voer de **parameternaam** in.

d. Selecteer de **waarde** in de vervolgkeuzelijst.

e. Klik op **Toevoegen**.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 11

Kies het **aangepaste een keuzerondje in Een** van de drie om de aan te geven in JSON-indeling.

De parameters moeten voorvoegsel worden voorafgegaan door @@ en de accolades van accolade {} sluiten in het gegevensveld.

Stap 12

Klik op **Regel** opslaan om de geconfigureerde regel op te slaan.

Stap 13

U kunt regels configureren via JavaScript-code. Schakel hiervoor de **aan/uit-javascriptregel** in de rechterbovenhoek van de **pagina Regel** configureren in.

Stap 14

Klik op **Regel** opslaan.

Gebeurtenissen en regels bewerken

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies Client Admin Console > Groepen > gebeurtenissen en regels.

Stap 3

Klik op het **pictogram Bewerken** in de kolom Acties van een gebeurtenis of regel.

De **pagina Gebeurtenis/regel** configureren verschijnt.

Stap 4

Breng de gewenste wijzigingen aan.

Stap 5

Klik op **Gebeurtenis/Regel** opslaan.

Gebeurtenissen en regels verwijderen

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Client Admin Console** > **Groepen**>**Vents en regels**.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 3

Klik op het **pictogram Verwijderen** in de kolom Acties van een gebeurtenis of regel.

Er wordt een bevestigingsbericht weergegeven op het scherm.

Stap

Klik op **OK** om de gekozen gebeurtenis of regel te verwijderen.

2.1.2. Instellingen

Gebruik **Instellingen** om tenantbrede configuraties voor de digitale kanaalstroom te beheren. U kunt de volgende parameters configureren:

Veldnaam	**Beschrijving**
Bijlagen in de klantenconsole inschakelen	Met deze knop kunt u bijlagen op de Agent Desktop in- of uitschakelen. Verder kunt u het toegestane aantal bijlagen, grootte van bijlagen en bestandsindelingen configureren.
Chatgeschiedenis inschakelen in de antwoorden van agenten	Schakel de **optie Chatgeschiedenis inschakelen bij antwoorden van agenten op het e-mailkanaal** in, zodat agenten chatgeschiedenis kunnen verzenden in hun antwoorden (niet van toepassing op Webex contactcentrum)
Account Slapend	Gebruikers worden gemarkeerd als **Slapend** als ze gedurende 30 dagen niet deelnemen aan digitale kanaalcontacten.

2.1.3. Gebruikers

In **de sectie Gebruikers** wordt een alleen-lezen weergave weergegeven van gebruikers die zijn toegewezen aan een Premium-agentlicentie. Als hier geen gebruikers worden vermeld die zijn gekoppeld aan een licentie voor Premium agenten, kunt u gebruikers handmatig opnieuw synchroniseren met Control Hub.

Opmerking

De gesynchroniseerde lijst met gebruikers bevat geen huidige aangemelde gebruiker of beheerder.

2.1.4. Activa

Deze sectie beslaat de volgende onderwerpen:

- Kanaalactiva
- Livechat-widgets configureren

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

2.1.4.1. Kanaalactiva

Kanaalactiva zijn toegangspunten waarop uw klanten contact kunnen opnemen met het zakelijke contactcenter. De kanaalactiva die bij Webex Contact Center zijn geregistreerd via de toepassing Webex Connect, verschijnen hier.
Als u uw item niet ziet, zoals SMS-nummer, Facebook Messenger-pagina, Livechat-app, Apple Messages for Business (GADGET), WhatsApp of Business E-mailaccount op de pagina Assets, controleert u de registratiestatus van het activum in de Webex Connect-toepassing en controleert u of er *staat geregistreerd op <timestamp>*.

Opmerking

- Wanneer een beheerder bedrijfsmiddelen verwijdert op Webex Connect, worden deze niet langer weergegeven in control hub of Webex scherm Assets inschakelen.
- Bewerk geen activumdetails rechtstreeks op de **pagina Kanaalactiva** , met uitzondering van de widgetconfiguratie van Livechat.

Wanneer u op het **pictogram Kanaalactiva** in het linkermenu klikt, ziet u een lijst met huidige kanaalactiva die bij Webex contactcenter zijn geregistreerd. Elk tabblad geeft het kanaal weer en bevat de kanaalactiva.

Kolom	**Beschrijving**
Kanaal	Naam van de gebruiker (<Naam> <Laatste naam>) zoals geconfigureerd in Control Hub
Details activa	Zakelijk adres van het item, zoals SMS-nummer, WhatsApp-nummer, Apple Messages for Business of koppeling op een Facebook-pagina
Naam actief	De naam van het asset zoals geconfigureerd in de toepassing Webex Connect
Id	Interne id gegenereerd voor het activum door Webex contactcenter
Toegevoegd aan	Tijdstempel wanneer het activum werd geregistreerd bij Webex Contact Center
Prioriteit	Standaardprioriteit die van toepassing is op het kanaalactivum (momenteel niet van toepassing op Webex Contactcentrum)
Actie	Bewerken

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

2.1.4.2. Livechat-widgets configureren

Het kanaal livechat stelt bedrijven in staat de bezoekers en klanten van hun website te betrekken en ondersteunen.

Klanten kunnen een gesprek met het contactcenter starten met de widget Livechat.

Voordat u begint

De Livechat-kanaalactiva moeten in de toepassing Webex Connect worden gemaakt.

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies Assets > Kanaalactiva.

Stap 3

Klik op het tabblad Livechat.

Stap 4

Klik op het **pictogram Bewerken** in de **kolom Acties** van een Livechat-item.

Stap 5

Configureer het **tabblad Algemene instellingen** :

a. Selecteer **Standaardteam** in de **vervolgkeuzelijst Standaardteam** .

b. Zorg dat de **optie Chatgespreksgeschiedenis weergeven aan de eindgebruiker bij opnieuw aanmelden** is uitgeschakeld.

   Met deze knop kunnen klanten de chatgespreksgeschiedenis tonen of verbergen wanneer ze de website opnieuw gebruiken.

c. Schakel de **optie Klant toestaan om bij Livechat** een verzoek voor chattranscript aan te vragen in of uit, om klanten in- of uit te schakelen om een chattranscript aan te vragen bij de widget Livechat.

   - U kunt de agentnaam of de **generieke alias** in het chattranscript configureren als agent-id om de privacy van de agent te **beschermen.**

d. Schakel de threads van de widget **wissen in om chats te wissen wanneer de** klant op Chat beëindigen klikt, of naar een andere website navigeert of de browser sluit.

e. U kunt in het chattranscript een agentnaam of een generieke alias configureren als agent-id om de privacy van de agenten te beschermen.

f. Zorg dat chats **sluiten op de server bij het verlaten** van de chat is uitgeschakeld. Hierdoor wordt de toepassing geïnstrueerd om automatisch chats te sluiten op de server wanneer klanten de chats verlaten. Deze functie is nog niet van toepassing op Webex Contact Center-tenants.

g. Schakel in de **meldingsgeluiden** in, zodat een klokgeluid wordt afgespeeld wanneer de eindgebruiker een nieuw bericht ontvangt.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

h. Schakel de **selectievakjes Werkuren onderdrukken en Controles** huidige agent in om de widget Livechat 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te maken ongeacht of het team buiten de geplande werkuren valt of er geen agenten beschikbaar zijn.

i. Klik op **Wijzigingen** opslaan.

Stap 6

Het tabblad Websites configureren:

a. Klik op **Website** toevoegen.

De **pagina Website-instellingen** wordt weergegeven.

b. Configureer de volgende velden op het **tabblad Algemeen** .

Veldnaam	**Beschrijving**
Widgettaal chat	Selecteer een taal in de **vervolgkeuzelijst Chatwidgettaal** . De standaardtaal is Engels. Alle aankondigingen, de tekst van de actieknop, foutmeldingen en chattranscripts worden weergegeven in de geconfigureerde taal in de widget.
Weergavenaam	Voer de naam in die in de koptekst van de widget wordt weergegeven.
Tekst op na	Voer de ondersteunende tekst in die onder de koptekst verschijnt.
Tekstknop	Voer de naam van de knop Gesprek-naar-actie (AAN- en uit om het te bellen) in te voeren. Het maximum aantal tekens dat is toegestaan in het tekstveld voor knoppen, is 30.
Begroetingsbericht	Voer het gepersonaliseerde begroetingsbericht in dat de klanten zullen zien in de widget voor de eindgebruikers. De maximumtekenlimiet voor dit veld is 500.
Pci-nalevingsbanner	Voer het bericht in dat een klant bekijkt als het bericht niet PCI-conform is.
Domein	Voer de domeinnaam of het subdomein in waarop de widget moet worden weergegeven.

c. Stel in het gedeelte Wachttijd instellen een geschatte wachttijd in die klanten zien wanneer ze contact maken via de widget.

Schakel de wisselknop Bij benadering van de wachttijd weer in en klik op een van de volgende keuzerondjes:

- Antwoordt meestal binnen een paar minuten.
- Antwoordt meestal binnen een paar uur.
- Antwoordt gewoonlijk binnen een dag.

d. Schakel in het **gedeelte Chataankondiging** instellen de **optie Logboekregistratie van chataankondiging** in om gepersonaliseerde aankondigingen in de widget te configureren.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stel de aankondiging op met $(agent) en $(team) als variabelen in het tekstveld. Deze melding verschijnt wanneer een agent het eerste uitgaande bericht verzendt vanuit de chatconsole. Dit veld accepteert alle Unicode-tekens. De maximumtekenlimiet voor het veld voor chataankondiging is 100 tekens.

e. Voer in het **gedeelte E-mailtranscript** de volgende gegevens in:

Veldnaam	**Beschrijving**
Onderwerp	U kunt het transcriptonderwerp van Livechat configureren met de parameters van $(transdate) en $(merknaam). Het onderwerp wordt weergegeven in de geconfigureerde taal die wordt weergegeven in het veld Onderwerp onder het gedeelte E-mailtranscript. De maximumtekenlimiet voor dit veld is 100.
Voettekst	U kunt de voettekst configureren in de taal die u wilt weergeven in het e-mailtranscript door de vereiste voettekst in te voeren in het veld Voettekst onder het e-mailtranscript. De maximumtekenlimiet voor dit veld is 1000.

f. Klik op **Wijzigingen** opslaan.
De tabbladen **Weergave** en **Widgetzichtbaarheid** worden geactiveerd.

g. Configureer op het **tabblad Weergave** de volgende velden.

Veldnaam	**Beschrijving**
Widgetkleur	Voer de **kleurcode** in voor de widget. U kunt een kleur kiezen of een hexcode verstrekken.
Type widgetknop	Kies een chatwidgetknop die op uw website wordt weergegeven.
Logo	Een afbeeldingsbestand met uw logo uploaden.
Bericht componist	Configureer de volgende instellingen in Livechat-berichtcomponist: **Toon componist wanneer snelle antwoorden worden verzonden**: u kunt deze knop inschakelen om agenten in staat te stellen een nieuw bericht in de componist te opstellen als de gesuggereerde snelle antwoorden niet overeenkomen met de bedoelingen van de klant. **Toon componist wanneer carrous worden verzonden**: u kunt deze knop inschakelen zodat gebruikers een nieuw bericht kunnen opstellen voor de componist als een carrousel is verzonden. **Emoji's** toestaan: u kunt deze knop inschakelen zodat klanten emoji's kunnen gebruiken tijdens gesprekken in de widget. De widget bevat een standaard emoji-lijst. De klanten kunnen met elk van de emoji's die beschikbaar zijn in de standaardlijst, gebruiken om met agenten te communiceren. **Bijlagen** toestaan: u kunt deze knop inschakelen zodat klanten bijlagen kunnen verzenden tijdens het

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Veldnaam	Beschrijving
	gesprek op de widget. **Opmerking** Als u kiest voor de **optie voor PCI-naleving** om bijlagen neer te leggen, heeft het systeem voorrang op de **configuratie voor Bijlagen** toestaan.

h. Klik op **Wijzigingen** opslaan.

i. Bepaal in het **tabblad Widget zichtbaarheid** de zichtbaarheid van de widget op de website.

- Klik op het **keuzerondje Weergeven zonder beperkingen** om de widget de hele tijd weer te geven, ongeacht de beperkingen die zijn ingesteld voor de zichtbaarheid van de widget.
- Klik op het **keuzerondje Weergeven met een OOO-banner** om de widget weer te geven met een bannerbericht buiten kantoor(OOO). U kunt het OOO-bericht configureren in het tekstvak Berichtcomponist.

  De maximumlengte van een banner is 75 tekens.

  Stroken accepteren geen parameters voor < en >.
- Klik op het **keuzerondje Volledig** verbergen om de widget volledig te verbergen.
- Schakel de **optie Website in om** de widget Livechat geforcer uit te schakelen. Configureer de volgende instellingen:
  - Voer in het **tekstveld Niet-beschikbaar-bannerbericht** een bericht in over de onbeschikbaarheid van de widget. Het systeem geeft dit bericht weer aan de klanten die de widget proberen te openen.
  - Schakel de **widget Verbergen in voor nieuwe klanten of wanneer bestaande klanten de browser** verversen om de widget te verbergen voor de nieuwe klanten zonder het bannerbericht te tonen. Bestaande klanten kunnen het bannerbericht zien wanneer zij hun browser vernieuwen.

j. Klik op **Wijzigingen opslaan**.

Wanneer u deze wijziging opslaat, kunnen de bestaande klanten blijven chatten. Als de klant het gesprek verlaat, op de lijst met threads klikt, of probeert de webpagina weer te geven of te vernieuwen, verbergt het systeem de widget.

Een bewerking van de **optie Geforceerd uitschakelen** wordt aan de klant weergegeven zonder de browser te vernieuwen.

Wijzigingen die u aanbrengt in de widgetinstellingen worden pas doorgevoerd nadat de klanten de webpagina hebben vernieuwd.

k. Op het **tabblad Verboden klanten** kunt u voorkomen dat klanten contact kunnen maken met agenten in de widget Livechat. U kunt de IP adressen voor deze klanten in de lijst met verbannen klanten configureren.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Verbannen klantenadressen IP toevoegen:

a. Klik op **Toevoegen IP** op het scherm van de verbannen klant.
b. Voer **IP Beginbereik**, **IP Einde** woede en **Reden in om een klant** te verbannen in de respectievelijke tekstvaks.
c. Klik op **Verzenden**.

Er wordt een melding weergegeven dat het scherm is geslaagd en het systeem vermeldt de IP details op het scherm van de verbannen klant.

l. Een verbannen IP klantadres bewerken:
   a. Klik op het **pictogram Bewerken** in de **kolom Acties** van een bepaalde klant.
   b. Bewerk de verplichte velden.
   c. Klik op **Wijzigingen** opslaan.

   Als u een verbannen IP adres van een klant wilt verwijderen, klikt u op het **pictogram Verwijderen** in de **kolom Bewerkingen** van een bepaalde klant.

m. Configureer het **tabblad Installatie** :

Toestemming voor cookies van LiveChat

a. Schakel de **optie Toestemming van de klant** ontvangen in om handmatige toestemming van klanten te krijgen voor de widget **Livechat.**
b. Klik op **Kopiëren** om het widgetscript te kopiëren.
c. Plak het script boven de label </hoofdtekst> in de HTML DOM.

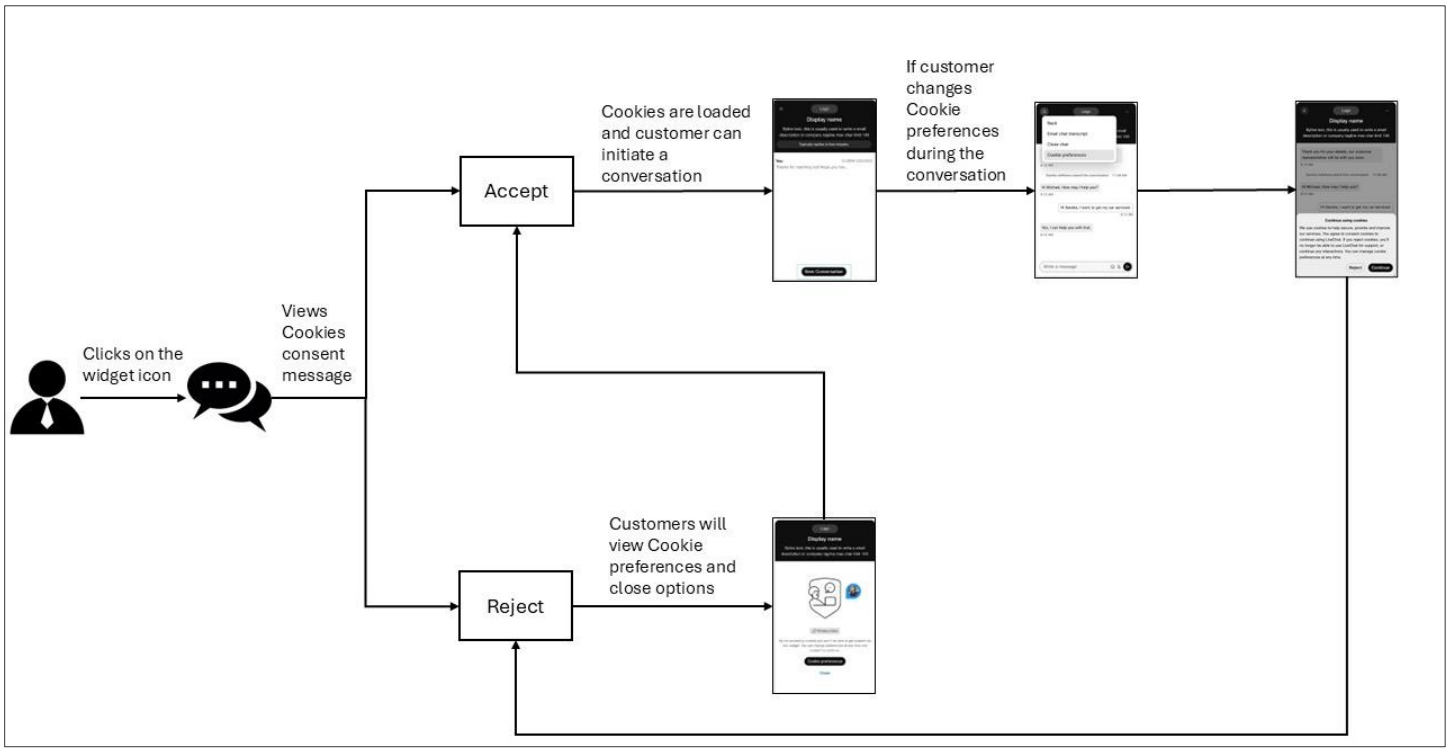
Opmerking:

- We raden aan om het installatiescript van onze Livechat-widget te wijzigen in de code van de klant behalve voor het toestemmingsbericht en de knoplabels. Het is essentieel om het script exact in te voegen zoals wordt voorzien en het onder de hoofdtekstlabel te plaatsen om optimale functionaliteit te garanderen en mogelijke conflicten met de bovenliggende site te voorkomen.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

De ervaring van de klant met de widget Livechat

Als Toestemming krijgen van de klantinstelling is ingeschakeld voor een activum, gaan de klanten door de volgende reis:



Opmerking: eindgebruikers zien een zwakke netwerkverbindingsbanner in de widget Livechat wanneer de verbinding wordt beëindigd.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

2.1.5. Sjablonen

U kunt vooraf antwoorden instellen die agenten kunnen gebruiken wanneer ze op vragen van klanten reageren. U kunt de antwoorden in sjablonen instellen en in een sjabloongroep groeperen om de inhoud in te delen en de sjablonen makkelijker te vinden.

2.1.5.1. Een sjabloongroep toevoegen

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets**>**Templates**.

Stap 3

Klik op het pictogram + naast de **tabel Kop sjabloongroepen** .

Stap 4

Voer in het **veld Groepsnaam** de naam van de sjabloongroep in. U kunt maximaal 35 tekens invoeren.

Stap 5

Klik op **Toevoegen**.

2.1.5.2. Een sjabloongroep verwijderen

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets**>**Templates**.

Stap 3

Klik op het pictogram verwijderen naast de naam van de sjabloongroep.

Stap 4

Klik op **OK** om de sjabloongroep en alle sjablonen die in de groep zijn opgeslagen te verwijderen.

2.1.5.3. Sjablonen uploaden

Gebruik de functie Sjablonen uploaden om sjablonen bulksgewijs te uploaden. Met bulkupload wordt de tijd voor het maken van sjablonen voor afzonderlijke widgets verkort.

Procedure

Stap 1

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets**>**Templates**.

Stap 3

Klik op **Sjabloon** uploaden.

Stap 4

Klik op de **koppeling Voorbeeldbestand hier** downloaden om het voorbeeldbestand .csv bestand te downloaden.

Stap 5

Wijzig de naam van het voorbeeldbestand in een unieke naam.

Stap 6

Open het voorbeeldbestand en voer de volgende gegevens in de corresponderende cellen in:

Opmerking

Alle velden in het voorbeeldbestand zijn verplicht.

Bewerk of wijzig de namen van de kolomkoppen niet. Zorg ervoor dat de teamnamen door komma's worden gescheiden in de kolom Teamnamen.

- **Kanaal**: voer de naam in van het kanaal zoals All, Facebook, SMS, E-mail, Livechat, Apple Messages for Business (EN WhatsApp).
- **Sjabloongroep**: voer de naam van de sjabloongroep in.
- **TemplateName**: voer de naam van de sjabloon in.
- **Tekst**: stel de sjabloontekst op volgens de geconfigureerde tekenlimiet voor elke kanaalsjabloon.

Sjabloontype	**Maximum aantal tekens**
Alle	320
Sms	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
E-mail	Geen limiet
WhatsApp	4096
Apple Messages voor Bedrijven	10000

Opmerking

- De bestandsgrootte mag niet groter zijn dan 5 MB, met een maximum aantal van 1000 sjablonen per sheet.
- De **kolom Tekst** ondersteunt alle Unicode-tekens.
- Gebruik het pijpsymmbool (|) als scheidingsteken om tekst met meerdere regels in de **kolom Tekst** in te voeren.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

- In het uploadsjablonenbestand moeten alle records in dat bestand op hetzelfde scheidingsteken eindigen, zelfs als een enkele record eindigt met een scheidingsteken (|).
- **Vergrendeld**: voer Ja in om de sjabloon te vergrendelen of **Nee** om deze ontgrendeld te houden.
- **Teamnamen: voer de teamnamen in als door komma's** gescheiden waarden. Meer dan één teamnaam betekent dat de sjablonen worden gedeeld door de geconfigureerde teams.

Stap 7

Verwijder de Help-notities uit het .csv bestand voordat u het uploadt.

Stap 8

Sla het bestand op.

Stap 9

Klik op **Bestand uploaden**. Upload het bestand alleen in .csv indeling.

Stap 10

Klik op **Uploadstatus** bijhouden om de status weer te geven van de bestanden die u hebt geüpload.

a. Kies in het **veld Activiteit weergeven tussen** een datumbereik en klik op Toepassen.
b. Klik op **Zoeken** om alle bestanden weer te geven die u tijdens de gekozen periode hebt geüpload.
c. U kunt in het zoekveld optioneel een bestandsnaam invoeren om de tabelresultaten te filteren.
d. De **kolom Status** geeft de status weer van het geüploade bestand als **Voltooid**, **Voltooid met fouten** of **Mislukt**.

Stap 11

Als de status is voltooid met fouten of Mislukt:

a. Klik op **Rapport** downloaden in de **kolom Actie** .
b. Herstel de fouten in het bestand op basis van de bevindingen van het rapport.
c. Ga terug naar stap 9 om het bestand opnieuw te uploaden.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

2.1.5.4. Een sjabloon toevoegen

U kunt een gemeenschappelijke sjabloon maken voor alle kanalen of kanaalspecifieke sjablonen maken. U kunt sjablonen maken voor de volgende kanalen:

- Sms
- Facebook Messenger
- E-mail
- Livechat
- WhatsApp
- Apple Messages for Business (AAN: Apple Messages for Business)

1.1.1.1.2 Een algemene sjabloon maken

U kunt een algemene sjabloon maken voor alle kanalen.

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets** > **Templates**.

Stap 3

Klik op **Sjabloon** toevoegen.

Stap 4

Klik op **Alle** om een universele sjabloon voor alle kanalen te maken.

Stap 5 Geef de naam van de **sjabloon op in het veld** Sjabloonnaam.

Stap 6 (optioneel) Voer in het veld Afzender-id de afzender-id in.

Opmerking

De standaard **afzender-id** (een korte code die aan het team wordt toegewezen als SMS is ingeschakeld als kanaal) wordt automatisch geladen wanneer u een sjabloon maakt. Met deze functie kunt u sjablonen maken en bijhouden.

Stap 7 Voer in het **tekstveld** sjabloon de tekst in.

Notitie

- Het tekstveld Sjabloon ondersteunt maximaal 320 tekens.
- **Aangepaste velden**: voer aangepaste of bewerkbare velden in de sjabloontekst in met chevron(\<>) haken. Aangepaste velden zijn bewerkbare velden, zelfs in vergrendelde sjablonen.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

- **Systeemparameters**: klik op het **pictogram@@** of type **@@** in het **veld Sjabloontekst** om de lijst met systeemparameters weer te geven. U kunt een van deze parameters kiezen en de sjabloontekst opstellen. Wanneer u deze parameters in de sjabloontekst gebruikt, worden de overeenkomstige waarden dynamisch vervangen wanneer een agent deze sjablonen selecteert tijdens een gesprek.

  Opmerking

  Wanneer er geen relevante waarden zijn voor de geconfigureerde parameters, worden de parameters in chevron-accolades weergegeven en geel weergegeven.

Stap 8

Schakel het **selectievakje Sjabloon** vergrendelen in om tekstsjablonen te vergrendelen. Agents kunnen alleen aangepaste of dynamische velden bewerken wanneer u een sjabloon vergrendelt.

Stap 9

Selecteer in het **veld Team uitgesloten** teams waarmee u de sjabloon niet wilt delen.

Stap 10

Klik op **Wijzigingen** opslaan om de sjabloon op te slaan.

1.1.1.1.3 Een SMS-sjabloon maken

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets**>**Templates**.

Stap 3

Klik op **Sjabloon** toevoegen.

Stap 4

Klik SMS om een SMS sjabloon te maken.

Stap 5 Geef de naam van de **sjabloon op in het veld** Sjabloonnaam.

Stap 6 (optioneel) Voer in het veld Afzender-id de afzender-id in.

Opmerking

De standaard **afzender-id** (een korte code die aan het team wordt toegewezen als SMS is ingeschakeld als kanaal) wordt automatisch geladen wanneer u een sjabloon maakt. Met deze functie kunt u sjablonen maken en bijhouden.

Stap 7 Voer in het **tekstveld** sjabloon de tekst in.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Opmerking

- Het tekstveld Sjabloon ondersteunt maximaal 800 tekens.
- **Aangepaste velden**: voer aangepaste of bewerkbare velden in de sjabloontekst in met chevron(\<>) haken. Aangepaste velden zijn bewerkbare velden, zelfs in vergrendelde sjablonen.
- **Systeemparameters**: klik op het **pictogram@@** of type **@@** in het **veld Sjabloontekst** om de lijst met systeemparameters weer te geven. U kunt een van deze parameters kiezen en de sjabloontekst opstellen. Wanneer u deze parameters in de sjabloontekst gebruikt, worden de overeenkomstige waarden dynamisch vervangen wanneer een agent deze sjablonen selecteert tijdens een gesprek.

  Opmerking

  Wanneer er geen relevante waarden zijn voor de geconfigureerde parameters, worden de parameters in chevron-accolades weergegeven en geel weergegeven.

Stap 8

Schakel het **selectievakje Sjabloon** vergrendelen in om tekstsjablonen te vergrendelen. Agents kunnen alleen aangepaste of dynamische velden bewerken wanneer u een sjabloon vergrendelt.

Stap 9

Selecteer in het **veld Team uitgesloten** teams waarmee u de sjabloon niet wilt delen.

Stap 10

Klik op **Wijzigingen** opslaan om de sjabloon op te slaan.

1.1.1.1.4 Een e-mailsjabloon maken

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets**>**Templates**.

Stap 3

Klik op **Sjabloon** toevoegen.

Stap 4

Klik op **E-mail** om een e-mailsjabloon te maken.

Stap 5

Voer de naam van de **sjabloon in het veld** Sjabloonnaam in.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 6

Voer in het **veld** Sjabloontekst de tekst in.

- U kunt emoji's toevoegen aan de aangepaste tekst. U kunt de opmaakstijlen met opmaakdetails toepassen op de tekst zoals beschreven in de tabel.

Pictogram	**Beschrijving**
Vet	Tekst wordt vet.
Cursief	Hiermee wordt de tekst cursief gemaakt.
Onderstrepen	Hiermee wordt de tekst onderstreept.
Doorstrepen	De tekst wordt doorge striked.
Tekstkleur	Hiermee wijzigt u de tekstkleur.
Gesorteerde lijst	Hiermee maakt u een gesorteerde lijst.
Niet-gesorteerde lijst	Maakt een ongeordenen lijst.
Koppeling	Voegt een hyperlink in op de geselecteerde tekst.
Alinea (koppen)	Past vooraf ingestelde koppen of alineastijlen toe op de tekst.
Tabel	Voegt een tabel in.

Opmerking

- **Aangepaste velden**: voer aangepaste of bewerkbare velden in de sjabloontekst in met chevron(\<>) haken. Aangepaste velden zijn bewerkbare velden, zelfs in vergrendelde sjablonen.
- **Systeemparameters**: klik op het **pictogram@@** of type **@@** in het **veld Sjabloontekst** om de lijst met systeemparameters weer te geven. U kunt een van deze parameters kiezen en de sjabloontekst opstellen. Wanneer u deze parameters in de sjabloontekst gebruikt, worden de overeenkomstige waarden dynamisch vervangen wanneer een agent deze sjablonen selecteert tijdens een gesprek.

  Opmerking

  Wanneer er geen relevante waarden zijn voor de geconfigureerde parameters, worden de parameters in chevron-accolades weergegeven en geel weergegeven.

Stap 7

Schakel het **selectievakje Sjabloon** vergrendelen in om tekstsjablonen te vergrendelen. Agents kunnen alleen aangepaste of dynamische velden bewerken wanneer u een sjabloon vergrendelt.

Stap 8

Selecteer in het **veld Team uitgesloten** teams waarmee u de sjabloon niet wilt delen.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 9

Klik op **Wijzigingen** opslaan om de sjabloon op te slaan.

1.1.1.1.5 Een Livechat-sjabloon maken

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets**>**Templates**.

Stap 3

Klik op **Sjabloon** toevoegen.

Stap 4

Klik op **Livechat** om een Livechat-sjabloon te maken.

Stap 5 Geef de naam van de **sjabloon op in het veld** Sjabloonnaam.

Stap 6 Geef de tekst op in het **tekstveld** sjabloon.

Opmerking

- Het tekstveld Sjabloon ondersteunt maximaal 2000 tekens.
- **Aangepaste velden**: voer aangepaste of bewerkbare velden in de sjabloontekst in met chevron(\<>) haken. Aangepaste velden zijn bewerkbare velden, zelfs in vergrendelde sjablonen.
- **Systeemparameters**: klik op het **pictogram@@** of type **@@** in het **veld Sjabloontekst** om de lijst met systeemparameters weer te geven. U kunt een van deze parameters kiezen en de sjabloontekst opstellen. Wanneer u deze parameters in de sjabloontekst gebruikt, worden de overeenkomstige waarden dynamisch vervangen wanneer een agent deze sjablonen selecteert tijdens een gesprek.

  Opmerking

  Wanneer er geen relevante waarden zijn voor de geconfigureerde parameters, worden de parameters in chevron-accolades weergegeven en geel weergegeven.

Stap 7

Schakel het **selectievakje Sjabloon** vergrendelen in om tekstsjablonen te vergrendelen. Agents kunnen alleen aangepaste of dynamische velden bewerken wanneer u een sjabloon vergrendelt.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 8

Selecteer in het **veld Team uitgesloten** teams waarmee u de sjabloon niet wilt delen.

Stap 9

Klik op **Wijzigingen** opslaan om de sjabloon op te slaan.

1.1.1.1.6 Een Facebook Messenger-sjabloon maken

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets**>**Templates**.

Stap 3

Klik op **Sjabloon** toevoegen.

Stap 4

Klik op **Facebook** om een Facebook-sjabloon te maken.

Stap 5

Voer de naam van de **sjabloon in het veld** Sjabloonnaam in.

Stap 6 Kies **Tekst** als sjabloontype om een tekstsjabloon te configureren.

Opmerking

- Het tekstveld Sjabloon ondersteunt maximaal 2000 tekens.
- **Aangepaste velden**: voer aangepaste of bewerkbare velden in de sjabloontekst in met chevron(\<>) haken. Aangepaste velden zijn bewerkbare velden, zelfs in vergrendelde sjablonen.
- **Systeemparameters**: klik op het **pictogram@@** of type **@@** in het **veld Sjabloontekst** om de lijst met systeemparameters weer te geven. U kunt een van deze parameters kiezen en de sjabloontekst opstellen. Wanneer u deze parameters in de sjabloontekst gebruikt, worden de overeenkomstige waarden dynamisch vervangen wanneer een agent deze sjablonen selecteert tijdens een gesprek.

  Opmerking

  Wanneer er geen relevante waarden zijn voor de geconfigureerde parameters, worden de parameters in chevron-accolades weergegeven en geel weergegeven.

Stap 7

Kies **Actiesjablonen** als sjabloontype om knopsjablonen te maken.

Opmerking

U kunt deze optie gebruiken als de klant een snelle reactie verwacht. Het systeem verzendt het bericht met afbeeldingen en knoppen waarmee de klant met een klik op de knop kan reageren.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Actiesjablonen configureren:

- Schakel het selectievakje Knop in.
- Klik op **Afbeelding** uploaden om te bladeren en een afbeelding als bijlage te voegen.
- Voer in het veld Naam de naam van de knop in.
- Kies een **knoptype** in de vervolgkeuzelijst Toetstype.
- Voer in het **veld Bel-URL** de terugbel-URL in.
- Voer in het veld Sjabloontekst de tekst in.

Opmerking

De actiesjablonen kunnen maximaal 320 tekens bevatten.

Stap 8

Kies **Multimediasjablonen** als sjabloontype om verschillende multimediasjablonen te maken.

Opmerking

U kunt de volgende multimediasjablonen maken:

- Beeld
- Audio
- Video
- Bestand

Ga als volgende te werk om multimediasjablonen te configureren:

- Selecteer in de vervolgkeuzelijst Mediatype een mediatype.
- Voer de URL in de media-URL invoeren in.

Stap 9

Schakel het **selectievakje Sjabloon** vergrendelen in om tekstsjablonen te vergrendelen. Agents kunnen alleen aangepaste of dynamische velden bewerken wanneer u een sjabloon vergrendelt.

Stap 10

Selecteer in het **veld Team uitgesloten** teams waarmee u de sjabloon niet wilt delen.

Stap 11

Klik op **Wijzigingen** opslaan om de sjabloon op te slaan.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

1.1.1.1.7 Een WhatsApp-sjabloon maken

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies **Assets**>**Templates**.

Stap 3

Klik op **Sjabloon** toevoegen.

Stap 4

Klik op **WhatsApp** om een WhatsApp-sjabloon te maken.

Stap 5 Geef de naam van de **sjabloon op in het veld** Sjabloonnaam.

Stap 6 Geef de tekst op in het **tekstveld** sjabloon.

Opmerking

- Het tekstveld Sjabloon ondersteunt maximaal 4096 tekens.
- **Aangepaste velden**: voer aangepaste of bewerkbare velden in de sjabloontekst in met chevron(\<>) haken. Aangepaste velden zijn bewerkbare velden, zelfs in vergrendelde sjablonen.
- **Systeemparameters**: klik op het **pictogram@@** of type **@@** in het **veld Sjabloontekst** om de lijst met systeemparameters weer te geven. U kunt een van deze parameters kiezen en de sjabloontekst opstellen. Wanneer u deze parameters in de sjabloontekst gebruikt, worden de overeenkomstige waarden dynamisch vervangen wanneer een agent deze sjablonen selecteert tijdens een gesprek.

  Opmerking

  Wanneer er geen relevante waarden zijn voor de geconfigureerde parameters, worden de parameters in chevron-accolades weergegeven en geel weergegeven.

Stap 7

Schakel het **selectievakje Sjabloon** vergrendelen in om tekstsjablonen te vergrendelen. Agents kunnen alleen aangepaste of dynamische velden bewerken wanneer u een sjabloon vergrendelt.

Stap 8

Selecteer in het **veld Team uitgesloten** teams waarmee u de sjabloon niet wilt delen.

Stap 9

Klik op **Wijzigingen** opslaan om de sjabloon op te slaan.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

1.1.1.1.8 Sjabloon Apple Messages for Business (VOICEMAIL) maken

Procedure

, stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op Nieuwe digitale kanalen om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Kies Assets>Templates.

Stap 3

Klik op **Sjabloon** toevoegen.

Stap 4

Klik op **Apple Message for Businessom** om het zelf te maken: de template van OP OPA.

Stap 5

Voer de **sjabloonnaam** in.

Stap 6

Kies een sjabloontype in de vervolgkeuzelijst Sjabloontype.

Opmerking

U kunt tekst **, tekst met bijlage**, **tijdkiezer**, **lijstkiezer**, **rich link**, **snel antwoord** en **formuliersjabloontypen**maken voor het kanaal AAN de zelfkant.

Stap 7

Kies **Tekst** als sjabloontype om een tekstsjabloon te configureren.

Stap 8

Voer in het **veld** Sjabloontekst de tekst in.

Notitie

Het tekstveld Sjabloon ondersteunt maximaal 10.000 tekens.

Aangepaste velden: voer aangepaste of bewerkbare velden in de sjabloontekst in met chevron(\<>) haken. Aangepaste velden zijn bewerkbare velden, zelfs in vergrendelde sjablonen.

Systeemparameters: klik op het **pictogram@@** of type **@@** in het **veld Sjabloontekst** om de lijst met systeemparameters weer te geven. U kunt een van deze parameters kiezen en de sjabloontekst opstellen. Wanneer u deze parameters in de sjabloontekst gebruikt, worden de overeenkomstige waarden dynamisch vervangen wanneer een agent deze sjablonen selecteert tijdens een gesprek.

Opmerking:

Wanneer er geen relevante waarden zijn voor de geconfigureerde parameters, geeft de toepassing de parameters in chevron-accolades weer en markeert ze geel.

Stap 9

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Selecteer **Tekst met bijlagen** als sjabloontype om tekst met bijlagesjablonen te configureren en te ondersteunen.

Stap 10

Klik in het gedeelte Bijlage uploaden op **Bestand** kiezen of **Bestanden hier** neerzetten om een bijlage te uploaden.

Opmerking

Het veld Bijlage uploaden ondersteunt een maximumlimiet van ≤ 5 MB.

Stap 11

Schakel het **selectievakje Sjabloon** vergrendelen in om Tekst en Tekst met sjabloontypen voor bijlagen te vergrendelen.

Agents kunnen alleen aangepaste of dynamische velden bewerken wanneer u een sjabloon vergrendelt.

Stap 12

Kies het **sjabloontype Tijdkiezer** om tijdsvakken voor de klanten te configureren.

- Voorbeeld van ontvangen bericht configureren .
    - Kies de grootte van een **berichtballongrootte** in het **keuzerondje Opmaak** .
    - Voer de titel in het **veld Titel** in.
    - (Optioneel) Voer de ondertitel in het **veld Ondertitel** in.
    - Klik op **Bestand** kiezen of **Bestanden hier** neerleggen om een bijlage te uploaden.
- (Optioneel) Configureer gebeurtenisdetails.
- Schakel de **knop Vooraf ingevulde gebeurtenisdetails** in om vooraf in te vullen van gebeurtenisdetails.
    - Voer in het **veld Titel gebeurtenis** de titel in.
    - (Optioneel) Geef de **locatiegegevens op in het veld Locatiegegevens** .
    - (Optioneel) Voer in de **velden Weergeven op kaart** de coördinaten in.
    - **Selecteer datum, tijd en duur in de velden met slots** in de respectievelijke velden.
    - Klik op het **pictogram Toevoegen** om nog meer tijdsvakken toe te voegen.
- Voorbeeld antwoordbericht **configureren**.
    - Kies de grootte van een **berichtballongrootte** in het **keuzerondje Opmaak** .
    - Voer de titel in het **veld Titel** in.
    - (Optioneel) Voer de ondertitel in het **veld Ondertitel** in.
    - Klik op **Bestand** kiezen of **Bestanden hier** neerleggen om een bijlage te uploaden.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 13

Kies het **sjabloontype Tijdkiezer** om een lijst met items en informatie over deze items te configureren.

- Voorbeeld van ontvangen bericht configureren .
  - Kies de grootte van een **berichtballongrootte** in het **keuzerondje Opmaak** .
  - Voer de titel in het **veld Titel** in.
  - (Optioneel) Voer de ondertitel in het **veld Ondertitel** in.
  - Klik op **Bestand** kiezen of **Bestanden hier** neerleggen om een bijlage te uploaden.
- Details van de configuratielijst .
  - Voer in het **veld Sectietitel** de titel in.
  - Als u meerdere secties wilt configureren, schakelt u het **selectievakje Meerdere selecties voor sectie** toestaan in.
  - Klik op **Bestanden hier neerzetten om te uploaden** en afbeeldingsbestanden te uploaden.
  - Voer in het **veld Itemtitel** de titel in.
  - (Optioneel) Voer in het **veld Itemondertitel** de ondertitel in.
  - Klik op **het pictogram Toevoegen** naast het veld Itemnaam om meerdere items toe te voegen.
  - Klik op **Sectie toevoegen** om de lijst op te slaan.
- Voorbeeld antwoordbericht **configureren**.
  - Kies de grootte van een **berichtballongrootte** in het **keuzerondje Opmaak** .
  - Voer de titel in het **veld Titel** in.
  - (Optioneel) Voer de ondertitel in het **veld Ondertitel** in.
  - Klik op **Bestand** kiezen of **Bestanden hier** neerleggen om een bijlage te uploaden.

Stap 14

Kies het **sjabloontype Rich Link** om rich links te configureren en te verzenden naar het consumentenapparaat.

- Voorbeeld van ontvangen bericht configureren .
  - Voer de titel in het **veld Titel** in.
  - Voer in het **veld URL** de rich link URL in.
  - Selecteer in de vervolgkeuzelijst een mediatype.

    Opmerking

    - Het mediaveld ondersteunt afbeeldings- of videobestanden.
    - Wanneer u de video als mediatype selecteert, uploadt u de miniatuurweergave om de identificatie en het zicht te vereenvoudigen. Het videobestand moet de mp4-indeling hebben.
  - Klik op **Bestand** kiezen of **Bestanden hier** neerleggen om een bijlage te uploaden.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 15

Kies het **sjabloontype Snel antwoord** om vragen en opties te configureren.

- Voer de vraag in het **veld Titel** in.
- Voer de opties in het **veld Opties** toevoegen in.

Opmerking:

in het veld Opties toevoegen kunt u minimaal twee en maximaal vijf opties configureren.

Stap 16

Kies **formuliersjabloontype** om rijke, interactieve stromen met meerdere pagina's te configureren voor gebruikers op iOS- en iPadOS-apparaten met één JSON in één JSON gebruik.

- Geef in het **veld Beschrijving** de beschrijving van het formulier op om extra informatie te bieden aan de agenten die een formuliersjabloon gebruiken.
- Klik op **Voorbeeld in editor** laden om een JSON voorbeeld te laden en aan te passen. U kunt ook een geldige JSON invoeren.
- Klik op **Beautify** naast het voorbeeld laden in editor om de JSON leesbaar te maken en te maken.

Stap 17

Selecteer in het **veld Team uitgesloten** teams waarmee u de sjabloon niet wilt delen.

Stap 18

Klik op **Wijzigingen** opslaan om de sjabloon op te slaan.

2.2. Klantenconsole

2.2.1. Dashboard

Gebruik het dashboard om de lijst met chats weer te geven die wachten op het antwoord van een agent. Op het dashboard worden wachtende klanten in de wachtrij geïdentificeerd.

Het dashboard bevat de volgende tabbladen:

- Gesprekken
- Personeel

2.2.1.1. Gesprekken

U kunt het aantal geopende gesprekken weergeven op het **tabblad Gesprekken** . Het aantal geopende gesprekken is het totale aantal chats in de **status Wachtrij**, **Actief** en **In wacht** van een bepaald team. U kunt elke status op zijn eigen kaart bekijken en het specifieke chataantallen voor die status bekijken. U kunt op elk van deze kaarten klikken om de details van de chats onder de geselecteerde status weer te geven.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Opmerking

Webex contactcenter ondersteunt de status In wacht niet.

De actieve statuskaartgroepen chatten met degenen die wachten op antwoorden van de agent en degenen die wachten op antwoorden van klanten.

Op basis van de geselecteerde statuskaart kunt u chatdetails bekijken, zoals chat-id, klant-id, prioriteit, agent-id, gemiddelde antwoordtijd, afhandelingstijd en laatst bijgewerkte chattijd.

Gesprektranscript weergeven

Standaard kunnen de gebruikers van het digitale kanaal de laatste zes maanden live data over de gebruikersinterface en via API bekijken. Als u gegevens na zes maanden wilt weergeven, neemt u contact op met de ondersteuning. Het ondersteuningsteam kan maximaal 24 maanden gegevens offline bieden.

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Klik op de **knop Wisselen naar klantenservice** in de rechterbovenhoek van het dashboard.

Stap 3

Klik op het **pictogram Chatlogboek** in de kolom Acties van een chat.

Het dialoogvenster Chatlogboek wordt op het scherm weergegeven.

Chats zoeken op basis van specifieke filters

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Klik op de **knop Wisselen naar klantenservice** in de rechterbovenhoek van het dashboard.

Stap 3

Klik op de **knop Filter** toevoegen in het dashboardscherm.

Stap 4

Maak voorwaarden in het **scherm Chats** filteren.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 5

Klik op **Resultaten weergeven** om chats weer te geven die voldoen aan de filtervoorwaarden.

In de tabel met zoekresultaten worden alle resultaten weergegeven die voldoen aan de filtervoorwaarden.

Transcripts zoeken en weergeven

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Klik op de **knop Wisselen naar klantenservice** in de rechterbovenhoek van het dashboard.

Stap 3

U kunt op de pagina Zoeken gesprektranscripts zoeken en weergeven op basis van de volgende veldwaarden.

Veld	**Beschrijving**
Naam	De volledige naam van de klant zoals ontvangen van het kanaal en de configuraties in het knooppunt Gesprek maken in de stroom. Dit is van toepassing op de kanalen Facebook Messenger en Livechat. Voor e-mail: standaard ingesteld op het e-mailadres (van het adres) van de primaire klant. Voor SMS: standaard ingesteld op het mobiele nummer van de klant. **Opmerking** Gedeeltelijke zoekopdrachten worden niet ondersteund. Zoeken is niet hoofdlettergevoelig.
Mobiel nummer	SMS mobiel nummer van de klant. Handig om te zoeken naar SMS gesprekken.
E-mail-id	E-mail-id van de klant. Handig om te zoeken naar e-mailgesprekken.
Chat-id (gespreks-id)	Unieke id van een gesprek.
Livechat-id	Een unieke UUID: ingesteld in de browser van de klant door de widget Livechat.
WhatsApp mobiel nummer	Geregistreerd mobiel nummer van de klant.
Apple Messages for Business (AAN: Apple Messages for Business)	Nummer of e-mail-ID gekoppeld aan de Apple ID.
Tags	Niet van toepassing op Webex contactcenter
Prioriteit	Niet van toepassing op Webex contactcenter
Agent-id	De agent-id wordt als onderdeel van de beginfase geconfigureerd voor CI-gebruikers-id en

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Veld	Beschrijving
	kan niet in deze fase worden gebruikt.
Klant-id	Unieke id van de klant zoals gedefinieerd door het bedrijf. Niet van toepassing op Webex Contact Center.

2.2.2. Woorden bloklijst

U kunt instellen welke geblokkeerde woorden niet moeten worden gebruikt door agenten in gesprekken. Als deze woorden in het bericht van de klant voorkomen, worden ze vervangen door een sterretje (*) voordat ze naar de agenten worden verzonden. Deze functie ondersteunt Engels en de volledige reeks Unicode-tekens die de meeste talen in de wereld omvat.

In dit scherm kunt u de volgende acties uitvoeren:

- Configureer de geblokkeerde woorden die uit de berichten moeten worden gefilterd of zoek naar vooraf geconfigureerde geblokkeerde woorden.
- Configureer de e-mail-id's van de ontvangers waarnaar een rapport wordt verzonden als er geblokkeerde woorden voorkomen in de uitgaande berichten die de agent probeert te sturen naar de klant.
- Als de agent een bericht typt dat een van de geblokkeerde woorden bevat, wordt een waarschuwing weergegeven en wordt het bericht pas verzonden als de agent dat woord verwijdert.

Standaardwoorden bloklijst

In de volgende tabel worden de standaardwoorden in de bloklijst weergegeven. U kunt deze gebruikers actief en inactief maken.

Di	vag1na	cipa	Fcuker	kummen	lul
gat	Vagagina	cl1t	fcuking	kums	stekels
Aarsey	vaj1na	Clit	feck	kunilingus	Uitspr
as	vajina	clit licker	blow-taak	kwif	bar
asbakken	vullva	clitoris	F van de tot de 20	l3i+ch	patr
kloten	wankers	clits	felcheren	3itch	Ussi
Assface	klinks	clitty zwerfafval	pijpen	Schaamlippen	Kutjes

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

assh0le	wh00r	clusterfuck	Fellatio	LEN	kut
asslicker	wh0re	cnut	vingerfok	aan het werk	kutje schet
draaizak	Wigt	pik	vingergeknepen	aan in- of uit	kutpaleis
bassterds	Willie	luierzak	vingerfucker	lust	kutjes
Bastards	wog	pik snot	vingerfuckers	Begeren	queaf
bastardz	ballen	luffergewijs	fingerfucking	m0f0	vreemd
basterds	onzin	lufferkop	vingerfokken	m0fo	endeldarm
basterdz	neuken	cockmunch	vuist neuken	m45terbate	uitstellen
Teven!	50 tuin kutpunt	cockmuncher	Vuistfuck	ma5terb8	Rimjaw
Teven	5u1t	Hanen	gevist.	ma5terbate	rimmen
Teven.	opa in opa	lukkels zuigen	vuistfucker	slecht	s hit
opgeblazen	a_s_s	luffersgezogen	Vuistfuckers	masochist	s.o.b.
bollocks	a2m	lufferk	fistfucking	masterb8	s_h_i_t
bolloks	a55	luffer-sucker	Vuistfuckings	masterbat*	sadisme
bollox	volwassene	lukkels zuigen	fistfucks	masterbat3	sadist
bolox	amateur	lukkels	flens	masterbate	zandbank
buttwipe	anaal	cocksuka	logboek weergeven	master-bate	de koningin van Den Der Tijd

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

c0cks	anale impaler	cocksukka	zweer	masterbation (masterbation)	Schlong
cntz	anale lekkage	cok	fooker	masterbations	Schroeven
luul-kop	anilingus	cokmuncher	verdomde gat	masturberen	croat
onder aan het in de	anus	coksucka	verdomde marionet	mof0	scrote
duiken	ar5e	Coon	Verdomde trofee	Mofo	scrotum
domina aan de binnenoens	arrse	cop wat hout	fuck je mam.	mo-fo	sperma
nominatrics	kont	maisgat	neuken	aan het werk	geslacht
dominatrix	lul	corp hoer	verdomde	deucka van DeUken	sh!+
D opn in opa	ezel	Cox	fuck-ass	deuken in één van de	sh!t
verdomde	ass fuck	Cum	fuck-bitch	deuckaz (op het werk van)	sh1t
knoeierij	Ezels	cum chugger	Fucked	aan geneukt	shag
Fukah	assfucker	cum dumpster	Fucker	aan geneukt	shagger
Fukin	kloot	cum freak	Fuckers	aan geneukt	shaggin
gayboy	assfukka	cum guzzler	fuckhead	aan deuken in	scheren

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

gayz	klootzak	cumdump	fuckheads	aan het van deucking	shemale
h00r	Klootzakken	meter	verdomde	aan geneukts	shi+
h0ar	assmucus	Cumming	neuken	aan geneukt	schijten
h0re	assmunch	cums		moeder fucker	shit fucker
schoffel		cumshot	fuckingshitmotherfucker	moeder fucker	shitdick
Hoor	autoerotisch	cunilingus		motherfuck	shite
Hoore	B!tch	cunillingus	vlees	motherfucked	shited
japs	b00bs	cunnilingus	neukt	kankerlijer	shitey
Jisim	b17ch	kut	fucktoy	rot!	shitfuck
jiss	b1tch	kut haar	fuckwhit	motherfuckin	shitful
joder	baltas	kutzak	fuckwit	motherfucking	strontkop
grapje	ballenzak		fudge packer	motherfuckings	shiting
Knoppen	bang (één)doos	kutlikker	fudgepacker	motherfuckka	shitings
Knobz	Bangbros	likt	Fuk	motherfucks	Shits
Koon	Bareback	kuts	fuker	muff	shitted
kunt u	bastaard		Fukker	muff puff	shitter
Kunts	beestelijk	kut-slag	fukkin	Dempen	shitters

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Kuntz	beestigheid	gesneden touw	Fuks	muthaf onder een dek	shitting
Lezzian	rundvlees gordijn	cyalis	fukwhit	muthafuckker	shittings
masokist	Bellend	cyberfuc	fukwit	muther	Shitty
masstrbait	beestachtig	cyberfuck	Fux	mutherfucker	Skank
masstrbate	bestialiteit	cyberfucked	fux0r	n1gga	helling
masterbates	bi+ch	cyberfucker	Gangbang	n1gger	slet
minnen	bitch	cyberfuckers	Gangbang	nazi	slet bucket
moeder-fucker	bimbos	cyberfucking	gang-bang	hebben de lul nodig	Sletten
n1gr	vogelklok	d1ck	gangbange	nigg3r	smegma
Nonce	teef	verdomd	gangbangs	nigg4u	smut
orgasum	bitch tit	lul	gasig	nigga	afpakken
Packi	bitcher	dick gat	Gaylord	Niggah	zoon-van-een-bitch
2200	slagbijten	lul verlegen	gaysex	niggas	spatie
Gepakt	Teven	dickhead	schapen	Niggaz	moed
Paki	bitchin	dildo	god	neger	t1tt1e5
Pakie	jeuk	Dildos	god verdomme	negers	T1tties

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Paky	bloedig	Dink	god-	Nob	teets
peeenus	blaas me	dinks	verdomme, verdomme	nob grapje	trak, verdor
peeenusss	blow modder	dirsa	verdomme	nobhead	testisch
peenus	blowjob	vuile Sanchez	godverdomme	nobjocky	testikel
peinus	Blowjobs	dlck	ham flap	nobjokey	tieten
pen1s	blauwe wafel	hond-fucker	op tijd	numbnuts	tit wank
penis-adem	blumpkin	honden stijl	hel	notenboter	titfuck
Penus	boio aan de binnenk	doggie onder het	hek	moerenzak	tieten
penuus	teelbal	doggin	hoar	omg	titt
Deker	Bollok	Dogging	Hoare	Orgasim	tittie5
Dekker van Dekker	stijve	donkeyribber		orgasims	tittiefucker
zak	borst	Doosh	homo	orgasme	tachtigen
Polak	Boobs	hertogdom	homoerotisch	Orgasmes	tittyfuck
poot	booleobs	dijk	hore	p0rn	tittywank
Poonani	booobs	eten een lul	geilste	pion	titwank
pr1c	btch1	eten haartaart	geile	p van de bek	tosser
pr1ck	xxx	ejaculeren	hotsex	penis	drol
pr1k	idioot	geëvacereerd	hoe te doden	penisfucker	tw4t

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

webex by cisco

Vertrouwelijk van Cisco

pussee	m0ron	ejaculaat	hoe te murdep	phonesex	kut
Puuke	$hit	ejaculeren	jackoff	opa op tijd	t dehead
Puuker	4r5e	ejaculaties	aansluiting	opa opa (opa)	Opk.
Queers	booleobs	ejaculatie	Jap	gaat terug naar 2012	twunt
queerz	booleoobs	e aann om te worden	rukken	opereren	twunter
Qweers	Borsten	erotisch	uitje	aan het eind van de jaart	v14gra
Qweerz	buceta	f u k k	jism	opeenschakeling van de dek	v1gra
cktum	sodemieter	f u k k e r	jiz	aan de binnenoens	vagina
scank	gat	f_u_c_k	jizm	opeenwachtrij	viagra
sexy	bunny fucker	f4nny	jizz	biggetjes	vulva
sh1ter	bust een last	gezichtsbehandeling	Kawk	pimpis	w00se
sh1ts	Busty	flaag	kinky Jesus	pissen	Wang
sh1tter	kont	fagging	knop	boos	Wank
sh1tz	butt fuck	faggitt	knoppen, uiteinde	Pisser	Wanker
Op zijn plaats	butthole	faggot	knobead	pissers	wanky
shitz	maar toch	faggs	knop	pissen	whoar

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

webex by cisco

Vertrouwelijk van Cisco

Verlegen	buttplug	fagot	knobend	pissflaps	hoer
Verlegen	c0ck	fagots	knoppen	pissin	willies
skantoets	c0cksucker	Fags	knopjocky	Pissing	piemel
skanken	tapijt smaker	zitvlak	knopjokey	pissoff	Wtf
Kanky	carpetmuncher	Fannyflaps	Kock	achtersteven	xrated
Slutty (Slutty)	Cawk	Fannyfucker	Kondum	porno	T! T
Slutz	kink	fany	kondums	porno	btch
T op naar de	choade	vetass	Kum	pornografie	T T
va1jina	chota tassen	Fcuk	Kummer	pornos	doden

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

De blokkeringslijst beheren

Procedure

Stap 1

Klik in de navigatiebalk van De Beheerportal op **Nieuwe digitale kanalen** om de standaardconsole te starten.

Stap 2

Schakel over naar klantenconsole .

Stap 3

Kies **Instellingen** > **Beheer** > **Blocklists**.

In **het gedeelte Standaardblokkering worden** de standaardwoorden voor geblokkeerd weergegeven. U kunt deze woorden niet verwijderen, maar u kunt ze wel activeren en deactiveren.

Stap 4

Ga als volgt te werk om een woord te deactiveren:

a. Kies het woord in de lijst Actief.

   U kunt optioneel het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren.

   Opmerking

   U kunt met de SHIFT-toets meerdere geblokkeerde woorden kiezen en deze tegelijk deactiveren.

b. Klik op het **pictogram Pijl** rechts om het geblokkeerde woord naar de lijst Inactief te verplaatsen.

c. Klik op **OK** om het woord van de lijst Inactief naar de lijst Actief te verplaatsen.

Stap 5

Ga als volgt te werk om een woord te activeren:

a. Kies het woord in de lijst Inactief.

U kunt optioneel het zoekveld gebruiken om de lijst te filteren.

b. Klik op het **pictogram Pijl** links om het geblokkeerde woord naar de Actieve lijst te verplaatsen.

c. Klik op **OK** om het woord van de lijst Inactief naar de lijst Actief te verplaatsen.

Stap 6

Voeg in het **gedeelte Aangepaste blokkering** uw eigen lijst met woorden aan de blokkeringslijst toe.

a. Voer het geblokkeerde woord in het **veld Woord invoeren voor bloklijst** in naast de **knop Word** toevoegen.

b. Klik op **Woord** toevoegen.

Het woord wordt weergegeven in het tekstvak. Op dezelfde manier kunt u een willekeurig aantal woorden configureren.

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten

Stap 7

In het **gedeelte Escalations** kunt u escalaties inschakelen.

a. Schakel het **selectievakje Escalations** in.
b. Geef door komma's gescheiden e-mail-id's op in het tekstvak. Alle geconfigureerde e-mail-id's worden op de hoogte gesteld als er geblokkeerde woorden voorkomen in uitgaande berichten.
c. Schakel het **selectievakje Geblokkeerde woorden die in inkomende berichten** verschijnen, in om agenten toegangsrechten te geven om geblokkeerde woorden in binnenkomende berichten te ontkoppelen.

Stap 8

Klik op Wijzigingen opslaan.

Opmerking

Het is verplicht om op Wijzigingen **opslaan in de rechterbenedenhoek van het scherm te klikken** om eventuele acties toe te passen die op het scherm met bloklijsten worden uitgevoerd.

Meer informatie
Ga naar cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco en/of dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Cisco en het Cisco-logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Cisco en/of van zijn dochterondernemingen in de VS en andere landen. Ga naar het volgende adres voor een lijst met Cisco-handelsmerken: https://www.cisco.com/go/trademarks. Hier genoemde handelsmerken van derden zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen samenwerkingsverband tussen Cisco en een andere onderneming. (1110R)