Webex Engasjer administrasjons- og oppsettveiledning for Webex kontaktsenter

Daddel: februar 17, 2025

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Med enerett.

Cisco konfidensielt

Innhold

1. Om nye digitale kanaler 3
2. Nye digitale kanalkonsoller 3
2.1. Administrasjonskonsollen 3
2.1.1. Instrumentbord 3
2.1.2. Innstillinger 9
2.1.3. Brukere 10
2.1.4. Eiendeler 10
2.1.5. Maler 18
2.2. Kundestøtte Konsoll 32
2.2.1. Instrumentbord 32
2.2.2. Blocklist Ord 35

1. Om nye digitale kanaler

Webex Contact Center støtter nye digitale kanaler – SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) og WhatsApp – med forbedrede funksjoner. Digitale kanaler forbedrer rekkevidden til enhver bedrift. Med endrede demografi og individuelle vaner forventer forbrukerne å kontakte en bedrift gjennom alle kanaler etter eget valg. Bedrifter må være tilgjengelige gjennom alle populære kommunikasjonskanaler.

2. Nye digitale kanalkonsoller

Den nye digitale kanaladministrasjonsportalen er delt inn i følgende områder:

- Admin Console – Administratorer kan administrere konfigurasjoner for hele leieren for digitale kanaltilbud, for eksempel policyer og konfigurasjoner av kanalressurser. Klikk Nye digitale kanaler i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.
- Kundestøttekonsoll – Brukes hovedsakelig til å få tilgang til tidligere samtaleutskrifter og agentovervåkingsfunksjoner.

2.1. Administrasjonskonsollen

Tabellen nedenfor beskriver komponentene i Admin Console.

Komponent	**Beskrivelse**
Instrumentbord	Viser informasjon om chatter, trafikk og beregninger relatert til arbeidsstyrken.
Grupper	Lar deg konfigurere inngangspunkter til en arbeidsflyt som starter på baksiden av samtalelivssyklushendelser, eller som utløses manuelt av agentene for å aktivere dem ved behov under en samtale.
Innstillinger	Aktiverer konfigurasjon for hele leieren, for eksempel vedleggspolicyer og e-postrelatert konfigurasjon.
Brukere	Presenterer en skrivebeskyttet visning av brukere som er aktivert med omnikanaltilgang eller lisensiert som premiumagent, synkronisert fra Control Hub.
Eiendeler	Aktiverer konfigurasjon av kanalressurser og svarmaler (hermetiske svar).

2.1.1. Instrumentbord

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Instrumentbordet i sanntid gir et innblikk i den innkommende samtaletrafikken som kontaktsenteret håndterer for øyeblikket.

2.1.1.1. Grupper

Gruppemenyen representerer geografiske steder. Selv om du kan administrere nettstedene fra Kontrollhub, kan du ikke synkronisere disse nettstedene i Admin Console. Som standard har Admin Console én forhåndskonfigurert gruppe kalt Standard. Standardgruppen inneholder alle agenter med premium agentlisenser.

Tabellen nedenfor beskriver innholdet på **Grupper-menyen** :

Feltnavn	**Beskrivelse**
Gruppenavn	Navn på gruppen
Departement	Et alias for å tilordne gruppen til det fysiske organisasjonshierarkiet
Nei. Antall lag	Antall lag i gruppen.
Nei. Antall gruppeadministratorer	Antall gruppeadministratorer i gruppen.

Merknad
Du kan ikke endre et gruppenavn.

1.1.1.1.1 Team

Teams-menyen representerer en gruppe personer som arbeider i en bestemt funksjon i en bestemt gruppe (område), for eksempel Salg eller Klager. Selv om Webex Contact Center Management Portal administrerer team, synkroniserer ikke administrasjonsportalen team. Som standard har Admin Console ett team i standardgruppen kalt Standard. Alle premium agentlisensierte agenter er tilordnet til standardteamet.

Kolonnenavn	**Beskrivelse**
Logoen til teamet	Viser standardlogoen.
Lagets navn	Viser navnet på teamet som er satt til standard.
Kanaler	Sett til SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-post, Apple Messages for Business (AMB) og WhatsApp.
Nei. Antall ledere	Viser antall administratorer som administrerer dette teamet.
Nei. Antall agenter	Viser antall agenter som er en del av dette teamet.
Andre	Viser antall brukere som tilhører andre roller, for eksempel Analytiker, som ikke gjelder for Webex kontaktsenter i dag.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Når du klikker på teamnavn-koblingen, kan du vise følgende faner:

- Brukere
- Hendelser og regler

Brukere

Brukere-tabellen viser en skrivebeskyttet visning av brukerne som er tilordnet til standardteamet.

Kolonnenavn	Beskrivelse
Navn	Navnet på brukeren (<Fornavn> <Etternavn) som konfigurert i Kontrollhub
Påloggings-ID	Brukerens påloggings-ID – Sett til Cisco CI User ID. **Merknad** Dette har ingen betydning for hvordan brukere logger Webex kontaktsenteret.
E-post	E-post-ID for brukeren som konfigurert i Control Hub
Rolle	Rollen til brukeren som kan være klientadministrator eller agent.
Status	Status for brukeren på Agent Desktop, for eksempel aktiv eller inaktiv
Dato	Dato da brukeren sist var aktiv
Tidspunkt	Tidspunktet da brukeren sist var aktiv

Hendelser og regler

Hendelser og regler lar deg legge inn samtaledata for å utløse arbeidsflyter eller andre HTTP-API-er på eksterne systemer. Hendelser lar agentene utløse arbeidsflyter ved behov under en aktiv samtale. Systemet utløser reglene på baksiden av ulike samtalelivssyklushendelser.

Legg til en ny hendelse

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Grupper** > **Hendelser og regler**.

Trinn 3

Klikk på **Legg til ny hendelse** øverst til høyre på skjermen.

Siden Konfigurer hendelser vises.

Trinn 4

Skriv inn navnet **på** hendelsen.

Trinn 5

Skriv inn URL-adressen i de gitte feltene. Systemet kaller denne URL-adressen når hendelsen utløses.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 6

Velg én av følgende metoder:

- Få
- Putte
- Post
- Oppdatering
- Slett

Trinn 7

Sett typen svarformat i **feltet Forventet svarformat** til JSON.

Trinn 8

Merk av **for Vent på svar** , som deaktiverer å utløse den samme hendelsen på nytt til et svar er mottatt fra målsystemet.

Trinn 9

Merk av for Vis respons på chattekonsollen for å gjøre det mulig for agenten å se målsystemresponsen i chatkonsollen.

Trinn 10

Du kan velge å sende nyttelasten ved å bruke enten **nøkkelverdipar** eller **egendefinert nyttelast**.

Hvis du velger **alternativknappen Nøkkelverdipar** , vises innstillingene for nøkkelverdipar på skjermen.

Merk av for Forespørselstekst **for** skjemakode for å sende skjemakodede parametere i forespørselsteksten. Ellers kan du konfigurere parametrene og sende dem i de API forespørslene.

Hvis du vil legge til parametere, gjør du følgende:

a. Klikk på **Legg til param**.

   Popup-vinduet **Legg til parameter** vises.

b. Velg **Topptekst/Spørringsparam/Forespørselsbrødtekst** fra **rullegardinlisten Gjennomgang** .

c. Skriv inn parameternavnet .

d. Merk av for **Obligatorisk parameter** hvis systemet må bruke denne parameteren når en hendelse utløses.

e. **Velg Verdi** fra rullegardinlisten.

f. Når du velger **egendefinert param** som verdi fra listen, velger du en av disse alternativknappene:

   - **Tillat agent å angi verdi manuelt**: Dette alternativet lar agenten angi verdiene manuelt før han ringer en ekstern URL-adresse for å postere dataene.
   - **La agenten velge fra et sett med forhåndsdefinerte verdier**: Dette alternativet lar agenten velge forhåndskonfigurerte verdier før agenten ringer en ekstern URL-adresse for å postere dataene. Når du velger denne alternativknappen, vises en tekstboks på skjermen. Skriv inn de forhåndsdefinerte verdiene i tekstboksen.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

g. Klikk på den respektive alternativknappen og klikk **Legg til** for å lagre parametrene.

h. Bruk henholdsvis ikonene **Rediger** og **Slett** for å redigere og slette parametrene.

Legge til en ny regel

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg Grupper > hendelser og regler.

Trinn 3

Klikk **på Legg til ny regel** øverst til høyre på skjermen.

Siden **Konfigurer regel** vises.

Trinn 4

Skriv inn regelnavnet .

Trinn 5

Velg tilstanden fra **rullegardinlisten Brann når** . Reglene utløses automatisk basert på en bestemt forhåndskonfigurert betingelse. Listen inneholder følgende betingelser som er tillatt i en regel:

- **Melding mottas**: Regel utløses for en innkommende melding.
- **Innkommende melding inneholder:** Regel utløses når en innkommende melding inneholder et konfigurert ord. Når denne betingelsen velges, vises en tekstboks. Skriv inn ordet (maks 30 tegn) i det gitte tekstfeltet.
- **Utgående melding inneholder:** Regel utløses når en utgående melding inneholder et konfigurert ord. Når denne betingelsen velges, vises en tekstboks. Skriv inn ordet (maks 30 tegn) i det gitte tekstfeltet.
- **Chat er lukket:** Regel utløses når chatten lukkes. Velg et alternativ for å utløse regelen Manuelt, Etter API eller Etter system. Du må velge Etter API for at denne regelen skal fungere på leieren.
- **Chat opprettet:** Regel utløses automatisk når en chat opprettes. En innleggsforespørsel kan gjøres (tredjeparts URL) når en chat opprettes. Du må velge Etter API for at denne regelen skal fungere på leieren.
- **Chat gjenåpnet:** Regel utløses når en chat åpnes på nytt. Velg et alternativ for å utløse regelen manuelt eller ved API eller etter system. Du må velge Etter API for at denne regelen skal fungere på leieren.
- **Melding sendt:** Regel utløses når en melding sendes.

Trinn 6

Velg én av følgende metoder:

- Få
- Putte

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

- Post
- Oppdatering
- Slett

Trinn 7

Skriv inn URL-adressen for å sende en forespørsel i det aktuelle feltet når hendelsen utløses.

Trinn 8

Velg typen svarformat i feltet Forventet svarformat som JSON.

Du kan velge å sende nyttelasten ved å bruke enten nøkkelverdipar eller egendefinert nyttelast.

Hvis du velger alternativknappen Nøkkelverdipar, vises innstillingene for nøkkelverdipar på skjermen.

Trinn 9

Merk av for Forespørselstekst **for** skjemakode for å sende parameterne for skjemakodet i forespørselsteksten. Ellers kan du konfigurere parametrene og sende dem i de API forespørslene.

Trinn 10

Hvis du vil legge til parametere, gjør du følgende:

a. Klikk på Legg til param.

   Popup-vinduet **Legg til parameter** vises.

b. Velg **Topptekst/Spørringsparam/Forespørselsbrødtekst** fra **rullegardinlisten Gjennomgang** .

c. Skriv inn parameternavnet .

d. **Velg Verdi** fra rullegardinlisten.

e. Klikk på **Legg til**.

Trinn 11

Velg alternativknappen Tilpasset nyttelast for å sende nyttelasten i JSON-format.

Parametrene skal prefiks med @@ og lukke i krøllete {} klammeparenteser i datafeltet.

Trinn 12

Klikk **Lagre regel** for å lagre den konfigurerte regelen.

Trinn 13

Du kan konfigurere regler via JavaScript-kode. Dette gjør du ved å slå på bryteren **På/av JavaScript-regel** øverst til høyre på **siden Konfigurer regel** .

Trinn 14

Klikk **Lagre regel**.

Rediger hendelser og regler

Fremgangsmåte

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg Administrasjonskonsoll for klient > grupper > hendelser og regler.

Trinn 3

Klikk på Rediger-ikonet i Handlinger-kolonnen for en hendelse eller regel.

Siden **Configure Event/Configure Rule (Konfigurer hendelse/konfigurer regel**) vises.

Trinn 4

Gjør de nødvendige endringene.

Trinn 5

Klikk på **Lagre hendelse/lagringsregel**.

Slett hendelser og regler

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Client Admin Console** > **Grupper**>**Hendelser og regler**.

Trinn 3

Klikk på **Slett-ikonet** i Handlinger-kolonnen i en hendelse eller regel.

En bekreftelsesmelding vises på skjermen.

Skritt

Klikk **OK** for å slette den valgte hendelsen eller regelen.

2.1.2. Innstillinger

Bruk **Innstillinger** til å administrere konfigurasjoner for hele leieren for den digitale kanalstrømmen. Du kan konfigurere følgende parametere:

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Feltnavn	Beskrivelse
Aktivere vedlegg på Customer Care-konsollen	Bruk denne veksleknappen til å aktivere eller deaktivere vedlegg på Agent Desktop. Du kan også konfigurere tillatt antall vedlegg, vedleggsstørrelser og filformater.
Aktivere chattelogg i agentsvar	Slå på **veksleknappen Aktiver chattelogg i agentsvar på e-postkanal** for å tillate agenter å sende chatlogg i svarene sine (gjelder ikke for Webex kontaktsenter)
Konto dvale	Brukere er merket som **sovende** hvis de ikke deltar i noen digitale kanalkontakter i løpet av de påfølgende 30 dagene.

2.1.3. Brukere

Brukere-delen viser en skrivebeskyttet visning av brukere som er tilordnet en premium agent-lisens. Hvis noen brukere som er tilordnet en premiumagentlisens, ikke er oppført her, synkroniserer du brukere manuelt ved hjelp av Control Hub.

Merknad

Den synkroniserte listen over brukere inkluderer ikke gjeldende påloggede bruker eller administrator.

2.1.4. Eiendeler

Denne delen dekker følgende:

- Kanalisere ressurser
- Konfigurere Livechat-widgeter

2.1.4.1. Kanalisere ressurser

Kanalressurser er inngangspunkter for kunder der de kan kontakte forretningskontaktsenteret. Kanalressurser som er registrert i Webex kontaktsenter fra Webex Connect-appen, vises her.

Hvis du ikke ser ressursen din, for eksempel nummeret SMS ditt, Facebook Messenger-siden, Livechat-appen, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp eller Business-e-postkontoen din på Innholdselementer-siden, kontrollerer du registreringsstatusen for innholdselementet i Webex Connect-applikasjonen og sørger for at det står *Registrert på <tidsstempel>*.

Merknad

- Når en administrator sletter ressurser på Webex Connect, vises ikke disse ressursene lenger i Kontrollhub eller Webex Engage Assets-skjermen.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

- Ikke rediger detaljer om innholdselementer direkte på Kanalressurser-siden , bortsett fra konfigurasjonen av Livechat-widgeten.

Når du klikker på **ikonet for kanalressurser** i menyen til venstre, ser du en liste over aktuelle kanalressurser som er registrert i kontaktsenteret Webex. Hver fane viser kanalen og inneholder kanalressursene.

Søyle	**Beskrivelse**
Kanal	Navnet på brukeren (<Fornavn> <Etternavn>) som konfigurert i Kontrollhub
Detaljer om aktiva	Bedriftsadressen til innholdselementet, for eksempel SMS nummer, WhatsApp-nummer, Apple Messages for Business eller Facebook-sidekobling
Navn på innholdselement	Navnet på ressursen slik den er konfigurert i Webex Connect-appen
ID	Intern ID generert for ressursen av Webex Contact Center
Lagt til	Tidsstempel når ressursen ble registrert i Webex Contact Center
Prioritet	Standardprioritet som gjelder for kanalressursen (gjelder for øyeblikket ikke for Webex kontaktsenter)
Handling	Rediger

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

2.1.4.2. Konfigurer Livechat-widgeter

Livechat-kanalen gjør det mulig for bedrifter å engasjere og støtte besøkende og kunder på nettstedet. Kunder kan starte en samtale med kontaktsenteret ved hjelp av Livechat-widgeten.

Før du begynner

Livechat-kanalressursene må opprettes i Webex Connect-applikasjonen.

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg innholdselementer > kanalressurser.

Trinn 3

Klikk på Livechat-fanen.

Trinn 4

Klikk på Rediger-ikonet i Handling-kolonnen **for** en Livechat-ressurs.

Trinn 5

Konfigurer **kategorien Generelle innstillinger** :

a. Velg **Standardteam** fra **rullegardinlisten Standard** team.
b. Sørg for at veksleknappen **Vis chat-samtalehistorikk til sluttbrukeren ved ny pålogging** er deaktivert. Denne bryteren kontrollerer for å vise eller skjule chat-samtalehistorikk til kunder når de besøker nettstedet på nytt.
c. Slå på eller av **veksleknappen Tillat kunder å be om chat-utskrift fra Livechat-widgeten** for å aktivere eller deaktivere kunder for å be om en chatutskrift fra Livechat-widgeten.
    - Du kan konfigurere agentnavnet **eller** det generiske aliaset i chat-utskriften som agentidentifikator for å beskytte agentenes personvern.
d. Slå på **veksleknappen Fjern tråder i sluttbrukerens widget** for å tømme chatter når kunden klikker på Avslutt chat, navigerer til et annet nettsted eller lukker nettleseren.
e. Du kan konfigurere enten et agentnavn eller et generisk alias i chat-utskriften som agentidentifikator for å beskytte personvernet til agenter.
f. Forsikre deg om at **Lukk chatter på serveren når chatten avbrytes** , er deaktivert. Denne bryteren instruerer applikasjonen til automatisk å lukke chatter på serveren når kundene avbryter chattene. Denne funksjonen gjelder ennå ikke for Webex kontaktsenterleietakere.
g. Aktiver veksleknappen **Varslingslyder** for å spille av en klokkelyd når sluttbrukeren mottar en ny melding.
h. Aktiver veksleknappen **Undertrykk arbeidstid og Agenttilstedekontroller** for å gjøre Livechat-widgeten tilgjengelig 24 timer i døgnet, 7 dager i uken, uavhengig av om teamet er utenfor planlagt arbeidstid eller ingen

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

agenter er tilgjengelige.

i. Klikk **Lagre endringer**.

Trinn 6

Konfigurer **kategorien Nettsteder** :

a. Klikk på **Legg til nettsted**.

Siden **Nettstedsinnstillinger** vises.

b. I kategorien **Generelt** konfigurerer du følgende felt.

Feltnavn	**Beskrivelse**
Språk for Chat-widget	Velg et språk fra rullegardinlisten Språk **for Chat-widget.** Standardspråket er engelsk. Alle kunngjøringer, handlingsknapptekst, feilvarsler og chatutskrifter vises på det konfigurerte språket i widgeten.
Visningsnavn	Skriv inn navnet som vises på overskriften i widgeten.
Byline-tekst	Skriv inn støtteteksten som vises under overskriften.
Knappetekst	Skriv inn navnet på handlingsknappen (CTA). Maksimalt antall tegn som er tillatt i knappetekstfeltet, er 30.
Hilsen melding	Skriv inn den personlige hilsenen som kundene vil vise i kontrollprogrammet for sluttkunden. Maksimumsgrensen for tegn for dette feltet er 500.
Bannermelding for PCI-samsvar	Skriv inn meldingen som en kunde ser når meldingen ikke er PCI-kompatibel.
Domene	Skriv inn domenenavnet eller underdomenenavnet som widgeten skal vises på.

c. I delen Angi ventetid angir du en omtrentlig ventetid som kundene ser når de kontakter på widgeten.

Slå på veksleknappen Vis tilnærmet ventetid, og klikk på en av følgende alternativknapper:

- Svarer vanligvis på noen få minutter.
- Svarer vanligvis om noen timer.
- Svarer vanligvis på en dag.

d. **I delen Angi chat-kunngjøring** slår du på veksleknappen **Tillat logging av chat-kunngjøring** for å konfigurere tilpassede kunngjøringer i widgeten.

Skriv kunngjøringen ved å bruke $(agent) og $(team) som variabler i tekstfeltet. Denne kunngjøringen vises når en agent sender den første utgående meldingen fra chatkonsollen. Dette feltet godtar alle Unicode-tegn. Den maksimale tegngrensen for kunngjøringsfeltet for chat er 100 tegn.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

e. **I delen E-postutskrift** skriver du inn følgende detaljer.

Feltnavn	Beskrivelse
Emne	Du kan konfigurere Livechat-transkripsjonsemnet ved å bruke parameterne $(transdate) og $(brandname). Emnet gjengis på det konfigurerte språket som er nevnt i Emne-feltet under delen E-postutskrift. Maksimumsgrensen for tegn for dette feltet er 100.
Bunntekst	Du kan konfigurere bunnteksten på språket du vil gjengi i e-postutskriften ved å skrive inn den nødvendige bunntekstteksten i bunntekstfeltet under e-postutskriften. Maksimumsgrensen for tegn for dette feltet er 1000.

f. Klikk **Lagre endringer**.

Dette aktiverer kategoriene **Utseende** og **Widgetsynlighet** .

g. **I kategorien Utseende** konfigurerer du følgende felt.

Feltnavn	Beskrivelse
Widget Farge	Angi **fargekoden** for widgeten. Du kan velge en farge eller oppgi en hex-kode.
Type widgetknapp	Velg en knappeutforming for kontrollprogrammet chat som vises på nettstedet ditt.
Logo	Last opp en grafisk fil med logoen din.
Melding Komponist	Konfigurer følgende innstillinger på Livechat-meldingskomponisten: **Vis komponist når hurtigsvar sendes**: Du kan aktivere denne veksleknappen for å tillate agenter å skrive ny melding i komponisten hvis de foreslåtte hurtigsvarene ikke samsvarer med kundens intensjon. **Vis komponist når karuseller sendes**: Du kan slå på denne veksleknappen for å tillate brukere å skrive en ny melding i komponisten når en karusell sendes. **Tillat emojier**: Du kan slå på denne bryteren for å tillate kunder å bruke emojis under samtalene på widgeten. En standard emoji-liste er gitt på widgeten. Kundene kan bruke hvilken som helst av emojiene som er tilgjengelige i standardlisten for å kommunisere med agentene. **Tillat vedlegg**: Du kan slå på denne bryteren for å tillate kunder å sende vedlegg under samtalene i widgeten. **Merknad** Hvis du velger **alternativet PCI-samsvar** for å fjerne vedlegg, overstyrer systemet konfigurasjonen Tillat **vedlegg** .

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

h. Klikk **Lagre endringer**.

i. **I kategorien Widgetsynlighet** definerer du synligheten til widgeten på nettstedet.

- Klikk på **alternativknappen Vis uten begrensninger** for å vise widgeten hele tiden, uavhengig av eventuelle begrensninger som er angitt for widgetens synlighet.
- Klikk på **alternativknappen Vis med et OOO-banner** for å vise widgeten med en fraværsbannermelding (OOO). Du kan konfigurere OOO-meldingen i tekstboksen for meldingskomponist.

  Maksimumslengden på et banner er 75 tegn.

  Bannere godtar ikke < og > parametere.
- Klikk på **alternativknappen Skjul helt** for å skjule widgeten helt.
- Slå på Website Force Turn Off-bryteren for å tvinge slå av Livechat-widgeten. Konfigurer følgende innstillinger:
  - **I tekstfeltet Bannermelding** om utilgjengelighet skriver du inn en melding om at widgeten ikke er tilgjengelig. Systemet viser denne meldingen til kundene som prøver å få tilgang til widgeten.
  - Slå på **Skjul widget for nye kunder, eller når eksisterende kunder oppdaterer veksleknappen** for å skjule widgeten for de nye kundene uten å vise bannermeldingen.

    Eksisterende kunder kan vise bannermeldingen når de oppdaterer nettleseren.

j. Klikk **Lagre endringer**.

Når du lagrer denne endringen, kan eksisterende kunder fortsette å chatte. Hvis kunden avslutter samtalen og klikker på listen over tråder, eller prøver å vise eller oppdatere nettsiden, skjuler systemet widgeten.

Alle handlinger på veksleknappen **Tving avslåing** vises til kunden uten å oppdatere nettleseren.

Eventuelle endringer du gjør i widgetinnstillingene, reflekteres bare etter at kundene har oppdatert nettsiden.

k. **I fanen Utestengte kunder** kan du forby kunder å kontakte agenter på Livechat-widgeten. Du kan konfigurere de IP adressene i listen over utestengte kunder.

Slik legger du til utestengt kunde IP adresser:

a. Klikk på **Legg til IP** på skjermen til den utestengte kunden.

b. Skriv inn **IP Start Range**, **IP End Rage**, og **Årsak til å forby en kunde** i de respektive tekstboksene.

c. Klikk på **Bekreft**.

En suksessmelding vises på skjermen, og systemet viser de IP detaljene på skjermen til den utestengte kunden.

l. Slik redigerer du adressen til en utestengt kunde IP:

a. Klikk på Rediger-ikonet i Handlinger-kolonnen for en bestemt kunde.

b. Rediger de obligatoriske feltene.

c. Klikk **Lagre endringer**.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Hvis du vil slette en utestengt kundeadresse IP, klikker du på **Slett-ikonet** i Handlinger-kolonnen for en bestemt kunde.

m. Konfigurer **kategorien Installasjon** :

Samtykke til LiveChat-informasjonskapsler

a. Slå på **veksleknappen** Ta samtykke fra kunden for å ta manuelt samtykke fra kunder på Livechat-widgeten**.**

b. Klikk **Kopier** for å kopiere widgetskriptet.

c. Lim inn skriptet over koden </body> i HTML DOM.

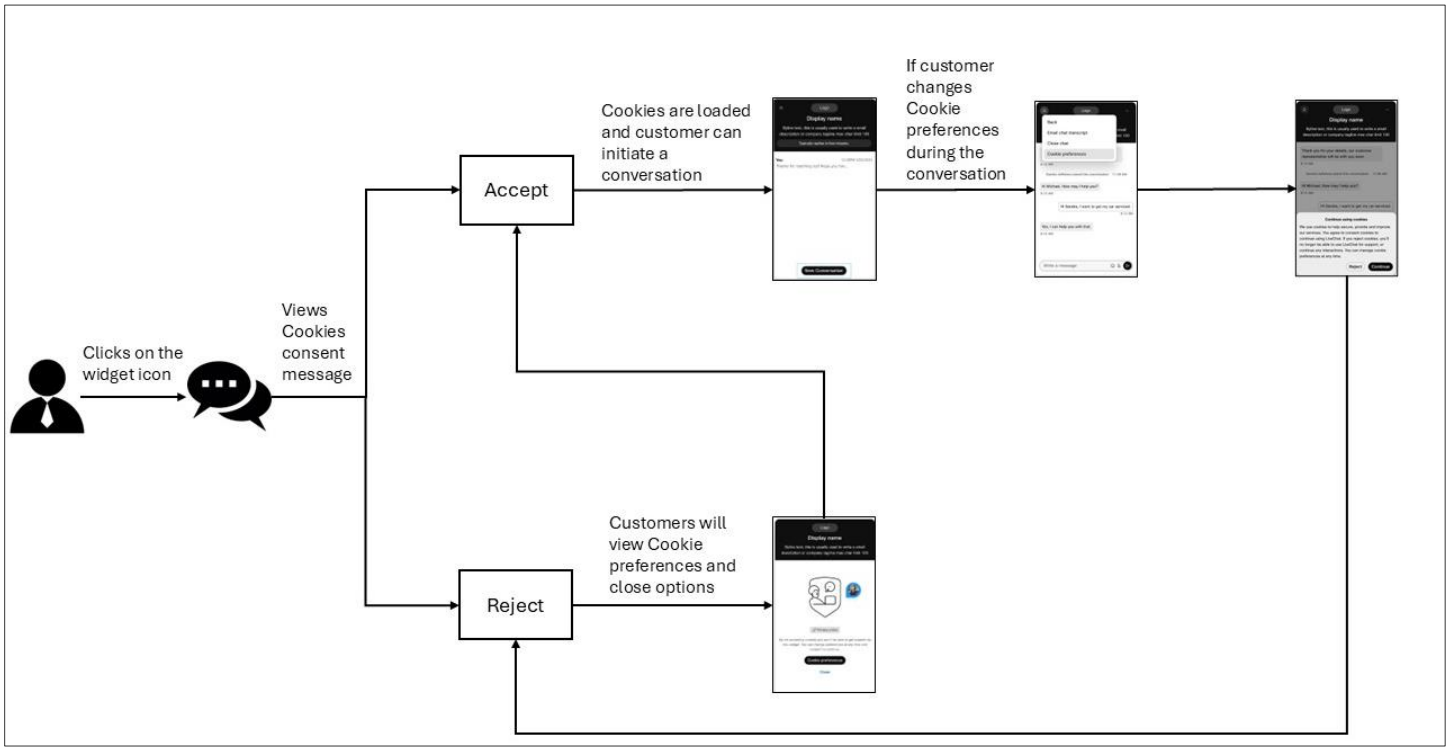
Merk:

- Vi fraråder på det sterkeste å endre installasjonsskriptet til vår Livechat-widget i klientens kode, bortsett fra samtykkemeldingen og knappetikettene. Det er viktig å bygge inn skriptet nøyaktig som angitt, og plassere det under body-koden for å sikre optimal funksjonalitet og for å unngå potensielle konflikter med det overordnede nettstedet.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Kundeopplevelse på Livechat-widgeten

Hvis innstillingen Ta samtykke fra kunde er aktivert for et aktivum, navigerer kundene gjennom følgende reise:



Merk: Sluttkunder vil se et svakt nettverkstilkoblingsbanner på Livechat-widgeten når tilkoblingen faller.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

2.1.5. Maler

Du kan forhåndsinnstille svar som agenter kan bruke når de svarer på kundespørsmål. Du kan konfigurere svarene i maler og gruppere dem i en malgruppe for å organisere innholdet og gjøre malene enklere å finne.

2.1.5.1. Legge til en malgruppe

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Ressurser**>**Maler**.

Trinn 3

Klikk +-ikonet ved siden av tabelloverskriften **Malgrupper** .

Trinn 4

Skriv inn navnet på malgruppen i feltet Gruppenavn . Du kan skrive inn maksimalt 35 tegn.

Trinn 5

Klikk på **Legg til**.

2.1.5.2. Slette en malgruppe

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Ressurser**>**Maler**.

Trinn 3

Klikk på sletteikonet ved siden av malgruppenavnet.

Trinn 4

Klikk **OK** for å slette malgruppen og alle malene som er lagret i gruppen.

2.1.5.3. Last opp maler

Bruk funksjonen Last opp maler til å utføre masseopplasting av maler. Masseopplasting reduserer tiden det tar å opprette maler for individuelle widgeter.

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Velg **Ressurser**>**Maler**.

Trinn 3

Klikk **Last opp mal**.

Trinn 4

Klikk koblingen **Last ned eksempelfil her** for å laste ned eksempelfilen.csv filen.

Trinn 5

Gi nytt navn til eksempelfilen med et unikt navn.

Trinn 6

Åpne eksempelfilen og skriv inn følgende detaljer i de tilsvarende cellene:
Merknad

Alle feltene i eksempelfilen er obligatoriske.

Ikke rediger eller endre kolonneoverskriftsnavnene. Kontroller at teamnavnene er kommadelt i TeamNames-kolonnen.

- **Kanal**: Skriv inn navnet på kanalen, for eksempel Alle, Facebook, SMS, E-post, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) eller WhatsApp.
- **Malgruppe**: Skriv inn navnet på malgruppen.
- **Malnavn**: Skriv inn navnet på malen.
- **Tekst**: Skriv malteksten i henhold til den konfigurerte tegngrensen for hver kanalmal.

Mal Type	**Maksimalt antall tegn**
Alle	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
E-post	Ingen grense
Whatsapp	4096
Apple Messages for bedrifter	10000

Merknad

- Filstørrelsen må ikke overstige 5 MB, med maksimalt 1000 maler per ark.
- **Tekst-kolonnen** støtter alle Unicode-tegn.
- Bruk pipesymbolet (|) som skilletegn for å skrive inn tekst med flere linjer i **Tekst-kolonnen** .
- Selv om en enkelt post slutter med skilletegn (|) i opplastingsmalfilen, må alle postene i filen slutte med samme skilletegn.
- **Låst: Angi**Ja for å låse malen eller **Nei** for å holde den ulåst .

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

- **TeamNames**: Skriv inn teamnavnene som kommaseparerte verdier. Mer enn ett teamnavn betyr at malene deles på tvers av de konfigurerte teamene.

Trinn 7

Slett hjelpemerknadene i .csv filen før du laster den opp.

Trinn 8

Lagre filen.

Trinn 9

Klikk på **Upload File (Last opp fil)**. Last bare opp filen i .csv format.

Trinn 10

Klikk på **Spor opplastingsstatus** for å vise statusen for filene du lastet opp.

a. **I feltet Vis aktivitet mellom** velger du et datointervall og klikker på Bruk.
b. Klikk **Søk** for å vise alle filene du lastet opp i løpet av den valgte perioden.
c. Du kan eventuelt skrive inn et filnavn i **søkefeltet** for å filtrere tabellresultatene.
d. Status-kolonnen viser statusen til den opplastede filen som **Fullført**, **Fullført med feil** eller **Mislyktes**.

Trinn 11

Hvis statusen er Fullført med feil eller Mislyktes:

a. Klikk på **Last ned rapport** i Handling-kolonnen .
b. Rett opp feilene i filen basert på rapportens funn.
c. Gå tilbake til trinn 9 for å laste opp filen på nytt.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

2.1.5.4. Legge til en mal

Du kan velge å opprette en felles mal for alle kanaler eller opprette kanalspesifikke maler. Du kan opprette maler for følgende kanaler:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-post
- Livechat
- Whatsapp
- Apple Messages for Business (AMB)

1.1.1.1.2 Opprette en felles mal

Du kan opprette en felles mal for alle kanaler.

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Ressurser** > **Maler**.

Trinn 3

Klikk **Legg til mal**.

Trinn 4

Klikk **Alle** for å opprette en universell mal for alle kanaler.

Trinn 5 I **feltet** Malnavn skriver du inn navnet på malen.

Trinn 6 (Valgfritt) I feltet Avsender-ID angir du avsender-ID-en.

Merknad

Standard avsender-ID (en kort kode som er tilordnet teamet hvis SMS er aktivert som en kanal) lastes automatisk når du oppretter en mal. Denne funksjonen lar deg opprette og spore malene.

Trinn 7 I **Maltekstfeltet** skriver du inn teksten.

Notat

- Maltekstfeltet støtter maksimalt 320 tegn.
- **Egendefinerte felt**: Angi egendefinerte eller redigerbare felt i malteksten ved hjelp av vinkeltegn(\<>) hakeparenteser. Egendefinerte felt er redigerbare felt, selv i låste maler.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

- **Systemparametere**: Klikk på @ **@** ikonet eller type **@@i feltet Maltekst** for å vise listen over systemparametere. Du kan velge hvilken som helst av disse parametrene og komponere malteksten. Når du bruker disse parameterne i malteksten, erstattes de tilsvarende verdiene dynamisk når en agent velger disse malene i en samtale.

  Merknad

  I mangel av relevante verdier for de konfigurerte parametrene, gjengir applikasjonen parametrene i chevron-seler og fremhever dem i gult.

Trinn 8

Merk av for **Lås mal** for å låse tekstmaler. Agenter kan bare redigere egendefinerte eller dynamiske felt når du låser en mal.

Trinn 9

I feltet Team ekskludert velger du team du ikke vil dele malen med.

Trinn 10

Klikk **Lagre endringer** for å lagre malen.

1.1.1.1.3 Opprette en SMS mal

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Ressurser**>**Maler**.

Trinn 3

Klikk **Legg til mal**.

Trinn 4

Klikk **SMS for å opprette en SMS** mal.

Trinn 5 I **feltet** Malnavn skriver du inn navnet på malen.

Trinn 6 (Valgfritt) I feltet Avsender-ID angir du avsender-ID-en.

Merknad

Standard avsender-ID (en kort kode som er tilordnet teamet hvis SMS er aktivert som en kanal) lastes automatisk når du oppretter en mal. Denne funksjonen lar deg opprette og spore malene.

Trinn 7 I **Maltekstfeltet** skriver du inn teksten.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Merknad

- Maltekstfeltet støtter maksimalt 800 tegn.
- **Egendefinerte felt**: Angi egendefinerte eller redigerbare felt i malteksten ved hjelp av vinkeltegn(\<>) hakeparenteser. Egendefinerte felt er redigerbare felt, selv i låste maler.
- **Systemparametere**: Klikk på @ **@** icon eller type **@@i feltet Maltekst** for å vise listen over systemparametere. Du kan velge hvilken som helst av disse parametrene og komponere malteksten. Når du bruker disse parameterne i malteksten, erstattes de tilsvarende verdiene dynamisk når en agent velger disse malene i en samtale.

  Merknad

  I mangel av relevante verdier for de konfigurerte parametrene, gjengir applikasjonen parametrene i chevron-seler og fremhever dem i gult.

Trinn 8

Merk av for **Lås mal** for å låse tekstmaler. Agenter kan bare redigere egendefinerte eller dynamiske felt når du låser en mal.

Trinn 9

I feltet Team ekskludert velger du team du ikke vil dele malen med.

Trinn 10

Klikk **Lagre endringer** for å lagre malen.

1.1.1.1.4 Opprette en e-postmal

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Ressurser**>**Maler**.

Trinn 3

Klikk **Legg til mal**.

Trinn 4

Klikk **E-post** for å opprette en e-postmal.

Trinn 5

I Malnavn-feltet skriver du inn navnet på malen.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 6

Skriv inn teksten i **feltet Maltekst** .

- Du kan legge til emojis i den tilpassede teksten. Du kan bruke de rike formateringsstilene på teksten som beskrevet i tabellen.

Ikon	**Beskrivelse**
Uthevet	Uthevet tekst.
Kursiv	Setter teksten i kursiv.
Understreking	Bruker understreking på teksten.
Gjennomstreking	Slår på teksten.
Farge på skrifttype	Endrer skriftfargen.
Bestilt liste	Oppretter en sortert liste.
Ikke sortert liste	Oppretter en liste som ikke er sortert.
Kobling	Setter inn en hyperkobling på den merkede teksten.
Avsnitt (overskrifter)	Bruker forhåndsinnstilte overskrifts- eller avsnittsstiler på teksten.
Tabell	Setter inn en tabell.

Merknad

- **Egendefinerte felt**: Angi egendefinerte eller redigerbare felt i malteksten ved hjelp av vinkeltegn(\<>) hakeparenteser. Egendefinerte felt er redigerbare felt, selv i låste maler.
- **Systemparametere**: Klikk på @ **@** icon eller type **@@i feltet Maltekst** for å vise listen over systemparametere. Du kan velge hvilken som helst av disse parametrene og komponere malteksten. Når du bruker disse parameterne i malteksten, erstattes de tilsvarende verdiene dynamisk når en agent velger disse malene i en samtale.

  Merknad

  I mangel av relevante verdier for de konfigurerte parametrene, gjengir applikasjonen parametrene i chevron-seler og fremhever dem i gult.

Trinn 7

Merk av for **Lås mal** for å låse tekstmaler. Agenter kan bare redigere egendefinerte eller dynamiske felt når du låser en mal.

Trinn 8

I feltet Team ekskludert velger du team du ikke vil dele malen med.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 9

Klikk **Lagre endringer** for å lagre malen.

1.1.1.1.5 Opprette en Livechat-mal

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Ressurser**>**Maler**.

Trinn 3

Klikk **Legg til mal**.

Trinn 4

Klikk på **Livechat** for å opprette en Livechat-mal.

Trinn 5 I **feltet** Malnavn skriver du inn navnet på malen.

Trinn 6 I **Maltekstfeltet** skriver du inn teksten.

Merknad

- Maltekstfeltet støtter maksimalt 2000 tegn.
- **Egendefinerte felt**: Angi egendefinerte eller redigerbare felt i malteksten ved hjelp av vinkeltegn(\<>) hakeparenteser. Egendefinerte felt er redigerbare felt, selv i låste maler.
- **Systemparametere**: Klikk på @ **@** icon eller type **@@i feltet Maltekst** for å vise listen over systemparametere. Du kan velge hvilken som helst av disse parametrene og komponere malteksten. Når du bruker disse parameterne i malteksten, erstattes de tilsvarende verdiene dynamisk når en agent velger disse malene i en samtale.

  Merknad

  I mangel av relevante verdier for de konfigurerte parametrene, gjengir applikasjonen parametrene i chevron-seler og fremhever dem i gult.

Trinn 7

Merk av for **Lås mal** for å låse tekstmaler. Agenter kan bare redigere egendefinerte eller dynamiske felt når du låser en mal.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 8

I feltet Team ekskludert velger du team du ikke vil dele malen med.

Trinn 9

Klikk **Lagre endringer** for å lagre malen.

1.1.1.1.6 Opprette en Facebook Messenger-mal

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Ressurser**>**Maler**.

Trinn 3

Klikk **Legg til mal**.

Trinn 4

Klikk på **Facebook** for å opprette en Facebook-mal.

Trinn 5

I Malnavn-feltet skriver du inn navnet på malen.

Trinn 6 : Velg **Tekst** som en maltype for å konfigurere en tekstmal.

Merknad

- Maltekstfeltet støtter maksimalt 2000 tegn.
- **Egendefinerte felt**: Angi egendefinerte eller redigerbare felt i malteksten ved hjelp av vinkeltegn(\<>) hakeparenteser. Egendefinerte felt er redigerbare felt, selv i låste maler.
- **Systemparametere**: Klikk på @ **@** icon eller type **@@i feltet Maltekst** for å vise listen over systemparametere. Du kan velge hvilken som helst av disse parametrene og komponere malteksten. Når du bruker disse parameterne i malteksten, erstattes de tilsvarende verdiene dynamisk når en agent velger disse malene i en samtale.

  Merknad

  I mangel av relevante verdier for de konfigurerte parametrene, gjengir applikasjonen parametrene i chevron-seler og fremhever dem i gult.

Trinn 7

Velg **Handlingsmaler** som maltype for å opprette knappemaler.

Merknad

Du kan bruke dette alternativet når kunden forventer rask respons. Systemet sender meldingen med bilder og knapper slik at kunden kan svare med et klikk på en knapp.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Slik konfigurerer du handlingsmaler:

- Merk av for Knapp.
- Klikk Last **opp bilde** for å bla gjennom og legge ved et bilde.
- I Navn-feltet skriver du inn knappenavnet.
- Velg en **knappetype** fra rullegardinlisten Knappetype.
- **I feltet URL-adresse** for anrop angir du URL-adressen for tilbakeringing.
- Skriv inn teksten i feltet Maltekst.

Merknad

Handlingsmalene støtter maksimalt 320 tegn.

Trinn 8

Velg **Multimediemaler** som maltype for å opprette ulike multimediemaler.

Merknad

Du kan opprette følgende multimediemaler:

- Bilde
- lyden
- Video
- Fil

Slik konfigurerer du multimediemaler:

- Velg en medietype fra rullegardinlisten Medietype.
- Skriv inn URL-adressen i Angi URL-adresse for media.

Trinn 9

Merk av for **Lås mal** for å låse tekstmaler. Agenter kan bare redigere egendefinerte eller dynamiske felt når du låser en mal.

Trinn 10

I feltet Team ekskludert velger du team du ikke vil dele malen med.

Trinn 11

Klikk **Lagre endringer** for å lagre malen.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

1.1.1.1.7 Lag en WhatsApp-mal

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg **Ressurser**>**Maler**.

Trinn 3

Klikk **Legg til mal**.

Trinn 4

Klikk WhatsApp for å lage en WhatsApp-mal.

Trinn 5 I **feltet** Malnavn skriver du inn navnet på malen.

Trinn 6 I **Maltekstfeltet** skriver du inn teksten.

Merknad

- Maltekstfeltet støtter maksimalt 4096 tegn.
- **Egendefinerte felt**: Angi egendefinerte eller redigerbare felt i malteksten ved hjelp av vinkeltegn(\<>) hakeparenteser. Egendefinerte felt er redigerbare felt, selv i låste maler.
- **Systemparametere**: Klikk på @ **@** icon eller type **@@i feltet Maltekst** for å vise listen over systemparametere. Du kan velge hvilken som helst av disse parametrene og komponere malteksten. Når du bruker disse parameterne i malteksten, erstattes de tilsvarende verdiene dynamisk når en agent velger disse malene i en samtale.

  Merknad

  I mangel av relevante verdier for de konfigurerte parametrene, gjengir applikasjonen parametrene i chevron-seler og fremhever dem i gult.

Trinn 7

Merk av for **Lås mal** for å låse tekstmaler. Agenter kan bare redigere egendefinerte eller dynamiske felt når du låser en mal.

Trinn 8

I feltet Team ekskludert velger du team du ikke vil dele malen med.

Trinn 9

Klikk **Lagre endringer** for å lagre malen.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

1.1.1.1.8 Opprett en Apple Messages for Business (AMB)-mal

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg Nye digitale kanaler i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Velg Ressurser>Maler.

Trinn 3

Klikk **Legg til mal**.

Trinn 4

Klikk på **Apple Message for Business** for å opprette AMB-malen.

Trinn 5

Skriv inn **malnavn.**

Trinn 6

Velg en maltype fra rullegardinlisten Maltype.

Merknad

Du kan opprette **maltypene Tekst**, **Tekst med vedlegg**, **Tidsvelger**, **Listevelger**, **Rik kobling**, **Hurtigsvar** og **Skjemamaler** for AMB-kanalen.

Trinn 7

Velg **Tekst** som en maltype for å konfigurere en tekstmal.

Trinn 8

Skriv inn teksten i **feltet Maltekst** .

Notat

Maltekstfeltet støtter maksimalt 10000 tegn.

Egendefinerte felt: Angi egendefinerte eller redigerbare felt i malteksten ved hjelp av vinkeltegn(\<>) hakeparenteser. Egendefinerte felt er redigerbare felt, selv i låste maler.

Systemparametere: Klikk på @ **@** icon eller type **@@i feltet Maltekst** for å vise listen over systemparametere. Du kan velge hvilken som helst av disse parametrene og komponere malteksten. Når du bruker disse parameterne i malteksten, erstattes de tilsvarende verdiene dynamisk når en agent velger disse malene i en samtale.

I

mangel av relevante verdier for de konfigurerte parametrene, gjengir programmet parametrene i vinkelparenteser og uthever dem i gult.

Trinn 9

Velg **Tekst med vedlegg** som maltype for å konfigurere og støtte tekst med vedleggsmaler.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 10

I delen Last opp vedlegg klikker du på **Velg fil** eller **Slipp filer her** for å laste opp et vedlegg.

Merknad

Feltet Last opp vedlegg støtter en maksimumsgrense på ≤ 5 MB.

Trinn 11

Merk av for **Lås mal** for å låse Tekst og Tekst med vedleggsmaltyper. Agenter kan bare redigere egendefinerte eller dynamiske felt når du låser en mal.

Trinn 12

Velg maltypen Tidsvelger for å konfigurere tidsluker for kundene.

- Konfigurer **forhåndsvisning** av mottatt melding.
  - Velg en **boblestørrelse for** forhåndsvisning **av melding fra alternativknappene Stil** .
  - Skriv inn tittelen i Tittel-feltet .
  - (Valgfritt) I Undertekst-feltet skriver du inn underteksten.
  - Klikk Velg **fil** eller **slipp filer her** for å laste opp et vedlegg.
- (Valgfritt) Konfigurer hendelsesdetaljer.
- Aktiver veksleknappen Detaljer for hendelsesdetaljer **før utfylling for** å forhåndsutfylle hendelsesdetaljer.
  - **I feltet Arrangementstittel** skriver du inn tittelen.
  - (Valgfritt) **I feltet Lokasjonsdetaljer** angir du plasseringsinformasjonen.
  - (Valgfritt) I feltene **Vis på kart** angir du koordinatene.
  - I Tidsluker-feltene velger du dato, klokkeslett og varighet fra de respektive feltene.
  - Klikk på **Legg til-ikonet** for å legge til tidsluker ytterligere.
- Konfigurer **forhåndsvisning** av svarmelding.
  - Velg en **boblestørrelse for** forhåndsvisning **av melding fra alternativknappene Stil** .
  - Skriv inn tittelen i Tittel-feltet .
  - (Valgfritt) I Undertekst-feltet skriver du inn underteksten.
  - Klikk Velg **fil** eller **slipp filer her** for å laste opp et vedlegg.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 13

Velg maltypen Tidsvelger for å konfigurere en liste over elementer og informasjon om dem.

- Konfigurer **forhåndsvisning** av mottatt melding.
  - Velg en **boblestørrelse for** forhåndsvisning **av melding fra alternativknappene Stil** .
  - Skriv inn tittelen i Tittel-feltet .
  - (Valgfritt) I Undertekst-feltet skriver du inn underteksten.
  - Klikk Velg **fil** eller **slipp filer her** for å laste opp et vedlegg.
- Konfigurer **listedetaljer**.
  - Skriv inn tittelen i **feltet Seksjonstittel** .
  - Hvis du vil konfigurere flere inndelinger, merker du av **for Tillat flere valg for inndeling** .
  - Klikk **Slipp filer her for å laste opp**, for å laste opp bildefiler.
  - Skriv inn tittelen i **feltet Elementtittel** .
  - (Valgfritt) **I feltet Undertittel** for element skriver du inn underteksten.
  - Klikk **på Legg til-ikonet** ved siden av Elementnavn-feltet for å legge til flere elementer.
  - Klikk **Legg til inndeling** for å lagre listen.
- Konfigurer **forhåndsvisning** av svarmelding.
  - Velg en **boblestørrelse for** forhåndsvisning **av melding fra alternativknappene Stil** .
  - Skriv inn tittelen i Tittel-feltet .
  - (Valgfritt) I Undertekst-feltet skriver du inn underteksten.
  - Klikk Velg **fil** eller **slipp filer her** for å laste opp et vedlegg.

Trinn 14

Velg maltypen Rich Link for å konfigurere og sende rike koblinger til forbrukerenheten.

- Konfigurer **forhåndsvisning** av mottatt melding.
  - Skriv inn tittelen i Tittel-feltet .
  - **I feltet URL-adresse** angir du URL-adressen for rik kobling.
  - Velg en medietype fra rullegardinlisten.

    Merknad

    - Mediefeltet støtter bilde- eller videofiler.
    - Når du velger Video som medietype, laster du opp miniatyrbildet for enklere identifisering og synlighet. Videofilen må være i MP4-format.
  - Klikk Velg **fil** eller **slipp filer her** for å laste opp et vedlegg.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 15

Velg maltypen Hurtigsvar for å konfigurere spørsmål og alternativer.

- Skriv inn spørsmålet i **Tittel-feltet** .
- **I feltet Legg til alternativer** angir du alternativene.

I

feltet Legg til alternativer kan du konfigurere minst to og maksimalt fem alternativer.

Trinn 16

Velg **Skjemamaltype** for å konfigurere rike, flersidige interaktive flyter for brukere på iOS- og iPadOS-enheter ved hjelp av én enkelt JSON-nyttelast.

- I Beskrivelse-feltet angir du skjemabeskrivelsen for å gi ytterligere informasjon til agentene ved hjelp av en skjemamal.
- Klikk **Last inn eksempel i redigeringsprogrammet** for å laste inn en prøve-JSON og tilpasse den, eller du kan angi en gyldig JSON.
- Klikk **Forskjønn** ved siden av Last inn eksemplet i redigeringsprogrammet for å formatere og gjøre JSON lesbar.

Trinn 17

I feltet Team ekskludert velger du team du ikke vil dele malen med.

Trinn 18

Klikk **Lagre endringer** for å lagre malen.

2.2. Kundestøtte Konsoll

2.2.1. Instrumentbord

Bruk instrumentbordet til å vise listen over chatter som venter på svar fra en agent. Instrumentbordet hjelper deg med å identifisere eventuelle ventende kunder i køen.

Instrumentbordet inneholder følgende faner:

- Samtaler
- Arbeidsstyrke

2.2.1.1. Samtaler

Du kan vise antallet åpne samtaler under **fanen Samtaler** . Antallet åpne samtaler er det totale antallet chatter i statusene **Kø**, **Aktiv** og **På vent** for et bestemt team. Du kan se hver status på sitt eget kort for å se det spesifikke chatantallet for den statusen. Du kan klikke på hvert av disse kortene for å se detaljene for chattene under valgt status.

Merknad

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Webex Contact Center støtter ikke På vent-statusen.

De aktive statuskortgruppene chatter med de som venter på svar fra agenten, og de som venter på kundesvar.

Basert på statuskortvalget kan du se chatdetaljer som chat-ID, kunde-ID, prioritet, agent-ID, gjennomsnittlig responstid, behandlingstid og sist oppdatert.

Vis samtaleutskrift

Som standard kan brukerne av den digitale kanalen se de siste seks månedene live data på brukergrensesnittet og via API. Hvis du vil se data utover seks måneder, kan du kontakte supportteamet. Støtteteamet kan gi opptil 24 måneder med data offline.

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Klikk på **knappen Bytt til kundestøtte** øverst til høyre på dashbordet.

Trinn 3

Klikk på **ikonet for chattelogg** i handlingskolonnen i en chat.

Dialogboksen for chattelogg vises på skjermen.

Søk i chatter basert på bestemte filtre

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Klikk på **knappen Bytt til kundestøtte** øverst til høyre på dashbordet.

Trinn 3

Klikk på **Legg til filter-knappen** på instrumentbordskjermen.

Trinn 4

Opprett betingelser på **Filtrer chatter-skjermen** .

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 5

Klikk på **Vis resultater** for å vise chatter som oppfyller filterbetingelsene.

Tabellen med søkeresultater viser alle resultatene som samsvarer med filterbetingelsene.

Søk og vis transkripsjoner

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Klikk på **knappen Bytt til kundestøtte** øverst til høyre på dashbordet.

Trinn 3

Du kan søke i og vise samtaleutskrifter på søkesiden basert på følgende feltverdier.

Felt	**Beskrivelse**
Navn	Fullt navn på kunden slik det ble mottatt fra kanalen og konfigurasjonene i Opprett samtale-noden i flyten. Gjelder Facebook Messenger og Livechat-kanalen. For e-post: Angi primærkundens e-postadresse (fra adresse) som standard. For SMS: Angi kundens mobilnummer som standard. **Merknad** Delvise søk støttes ikke. Søket skiller ikke mellom store og små bokstaver.
Mobilnummer	SMS mobilnummeret til kunden. Nyttig å søke etter SMS samtaler.
E-post-ID	Kundens e-post-ID. Nyttig å søke etter e-postsamtaler.
Chat-ID (samtale-ID)	Unik identifikator for en samtale.
Livechat-ID	En unik UUID – angitt i kundens nettleser av Livechat-widgeten.
WhatsApp mobilnummer	Kundens registrerte mobilnummer.
Apple Messages for Business (AMB)	Nummer eller e-post-ID tilknyttet Apple-ID-en.
Tags	Gjelder ikke for Webex kontaktsenter
Prioritet	Gjelder ikke for Webex kontaktsenter
Agent-ID	Agent-ID konfigureres til CI-bruker-ID som en del av den innledende fasen og kan ikke brukes i denne fasen.
Kunde-ID	Unik identifikator for kunden som definert av virksomheten. Gjelder ikke for Webex

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Felt	Beskrivelse
	kontaktsenter.

2.2.2. Blocklist Ord

Du kan konfigurere de blokkerte ordene som agenter bør avstå fra å bruke i samtalene. Hvis disse ordene vises i kundens melding, erstattes de med en stjerne (*) før de sendes til agentene. Denne funksjonen støtter engelsk og hele spekteret av Unicode-tegn som dekker de fleste språk i verden.

Du kan utføre følgende handlinger på dette skjermbildet:

- Konfigurer de blokkerte ordene som må filtreres ut av meldingene, eller søk etter forhåndskonfigurerte blokkerte ord.
- Konfigurer e-post-ID-ene til mottakerne som en rapport sendes til, hvis det finnes blokkerte ord i de utgående meldingene som agenten prøver å sende til kunden.
- Hvis agenten skriver inn en melding som inneholder noen av de blokkerte ordene, viser systemet en advarsel, og meldingen sendes ikke før agenten fjerner ordet.

Standard blokkeringslisteord

Tabellen nedenfor viser standard blokklisteord. Du kan gjøre dem aktive og inaktive.

Di	vag1na	CIPA	FCUKER	Kumming	stikke
hull	Vagiina	CL1T	Fcuking	KUMS	stikk
Arsey	vaj1na	klitten	Feck	Kunilingus	Pron
Askeladden	Vajina	klittslikker	Blow Job	KWIF	Pube
ask0les	vullva	klitoris	Fecker	L3I+CH	pusse
Asholes	Vandrere	Klitter	Felching	l3itch	Pussi
Assface	Wanks	Clitty kull	felle	Kjønnsleppene	Pussies
ASSH0LE	wh00r	clusterfuck	Fellatio	LEN	fitte
Asslikker	wh0re	Knut	fingerfaen	LMAO	fitte fjert

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Sveip	Wigger	kuk	fingerknullet	LMFAO	Pussy Palace
Basterds	Willie	kuk lomme	fingerfucker	begjær	fitte
Bastarder	myr	kuk snørr	fingerjævler	Lusting	Queaf
Bastardz	baller	Cockface	fingerknulling	m0f0	skeiv
Basterds	dritt			m0fo	endetarm
Basterdz	knulle	Cockmunch	knyttneve faen	M45terbate	Retard
Tisper!	50 yards fitte punt	Cockmuncher	Fistfuck	MA5TERB8	Rimkjeve
tisper	5H1T	haner	knyttneve	ma5terbate	Rimming
tisper.	Raji	cocksuck	Fistfucker	Mafugly	S truffet
blobby	a_s_s	kuksugd	Fistfuckers	masochist	S.O.B.
pokker	A2M	cocksucker	knyttneve	masterb8	s_h_i_t
pulloker	A55	kuk-suger	Fistfuckings	Masterbat*	Sadisme
Bollox	voksen	cocksucking	Fistfucks	Masterbat3	Sadist
Bolox	amatør	cocksucks	flens	Mesterbate	sandbanke
Buttwipe	Anal	Cocksuka	tømmerstokken	Mester-Bate	Pølsedronning
c0cks	anal spidder	Cocksukka	Fook	Mesterskap	Schlong
CNTZ	anal lekkasje	Koks	Fooker	Mesterbasjoner	Skru
kuk-hode	Anilingus	Cokmuncher	knullehull	masturbere	Skroat
	anus	Coksucka	Fuck dukke	mof0	Scrote

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

dykke	AR5E	Coon	Fuck Trophy	Mofo	pung
DOMINATRICKS	arrse	cop litt tre	Fuck deg mamma	mo-fo	sæd
Dominerer	ræv	Cornhole	knulle	mothafuck	sex
dominatrix	Arsehole	Corp hore	Fucka	mothafucka	sh!+
Dumbass	esel	Cox	Fuck-ass	mothafuckas	sh!t
Fuckoff	rumpa faen	Cum	Fuck-tispe	mothafuckaz	sh1t
Fudge	Asses	Cum Chugger	Knullet	mothafucked	Toppskarv
Fukah	Assfucker	cum dumpster	Jævelen	mothafucker	Shagger
Fukin	Ræv-jævel	cum freak	Fuckers	mothafuckers	Shaggin
Gayboy	assfukka	Cum Guzzler	Jævla hode	mothafuckin	hagging
Gayz	rasshøl	cumdump	Fuckheads	mothafucking	shemale
h00r	drittsekker	Cummer	jævla	mothafuckings	SHI+
h0ar	Assmucus	Cumming	jævla	mothafucks	Shit
h0re	Assmunch	Cums		Mor jævel	Dritt jævel
hakke	Asswhole	Cumshot	Fuckingshitmotherfucker	Mor jævel	Shitdick
Hoor	autoerotisk	Cunilingus	Fuckme	Motherfuck	shite
Hoore	b!tch	Cunillingus	kjøtt	Motherfucked	Skrek
Japs	b00bs	Cunnilingus	Fucks	jævel	Shitey
Jisim	B17CH	fitte	leketøy	jævler	Shitfuck

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Jiss	b1tch	fitte hår	Fuckwhit	Motherfuckin	Shitful
Joder	Ballsekk		Fuckwit	Jævla	Shithead
Kike	ballsekk	Cuntlick	Fudge Packer	Motherfuckings	Skinner
Knotter	bang (ens) boks	Cuntlicker	Fudgepacker	Motherfuckka	Shitings
Knobz	Bangbros	Cuntlicking	FUK	Motherfucks	dritt
Koon	Bareback	Cunts	Fuker	muff	Drittet i
kunt	bastard	ispinne	Fukker	muff puff	Shitter
Kunts	dyrisk	fitte-slått	Fukkin	Mutha	Shitters
Kuntz	Dyriskhet	kuttet tau	Fuks	Muthafecker	Dritt
Lezzian	biff gardin	Cyalis	Fukwhit	muthafuckker	Dritt
Masokist	Bellend	cyberfuc	Fukwit	muter	Shitty
masstrbait	bestialsk	Cyberfuck	FUX	mutherfucker	Skannk
Masstrbate	bestialitet	Cyberfucked	FUX0R	n1gga	skråning
Masterbates	BI+CH	Cyberfucker	Gangbang	n1gger	ludder
Minge	Biatch	Cyberfuckers	Gangbang	nazist	ludderbøtte
Mor-jævel	Bimboer	cyberfucking	gang-bang	trenger pikken	Sluts
N1gr	fuglelås	d1ck	gangbanged	nigg3r	Smegma
Nonce	Tispe	fordømme	gangbangs	nigg4h	Sote
Orgasum	Tispe pupp	pikk	gassy ass	Nigga	napp

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Packi	Tispe	pikk hull	Gaylord	Niggah	Son-of-a-tispe
Pakking	tisser	pikk sjenert	homofil sex	Niggas	SPAC
Pakket	tisper	Dickhead	geit	Niggaz	Spunk
Paki	Tispe	dildo	gud	nigger	T1TT1E5
Pakie	Bitching	dildoer	Gud faen	Niggere	T1Tties
Paky	blodig	Dink	Gud-demningen	Nob	TEETS
Peeenus	blåse meg	dinks	Jævla	Nob spøkefull	Teez
Peeenusss	blåse gjørme	DIRSA	Forbannet	Nobhead	Testikal
Peenus	Blowjob	skitne Sanchez	Gud-forbannet	Nobjocky	testikkel
Peinus	blowjobs	DLCK	skinke klaff	Nobjokey	puppene
penner 1s	Blå vaffel	hund-jævel	hardcoresex	nummnøtter	tit wank
penis-pust	Blumpkin	Doggie stil	helvete	nøttesmør	Titfuck
Penus	Boiolas	doggiestyle	heshe	nøttesekk	pupper
Penuus	testikkel	Doggin	Hoar	omg	Titt
Phuker	Pullok	Dogging	Hoare	Orgasim	tittie5
Phukker	boner	Donkeyribber	Hoer	orgasimer	Tittiefucker
Polack	Boob	Doosh	Homo	orgasme	pupper
Polak	pupper	Duche	Homoerotic	Orgasmer	tittyfuck
Poof	booobs	Dyke	Hore	p0rn	Tittywank

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Poonani	boooobs	Spis en pikk	kåteste	bonde	Titwank
PR1C	BTCH1	Spis hårpai	kåt	Pecker	Kaster
PR1CK	xxx	ejakulere	Hotsex	penis	Turd
PR1K	idiot	ejakulert	Hvordan drepe	penisfucker	TW4T
pussee	m0ron	Ejaculates	Hvordan Murdep	Telefonsex	Twat
Puuke	$hit	Ejaculating	Jackoff	Fy faen	Twathead
Puuker	4r5e	ejakulasjoner	Jack-off	Phuk	Twatty
skeive	booooobs	ejakulasjon	Jap	Phuked	Twunt
Queerz	boooooooobs	ejakulere	rykke	Phuking	Twunter
Qweers	Bryster	erotisk	rykk-off	Phukked	v14gra
Qweerz	Buceta	f u c k	jism	Phukking	v1gra
Recktum	Bugger	f u c k e r	Jiz	Phuks	vagina
Scank	rumpe	f_u_c_k	Jizm	Phuq	Viagra
sexy	Kanin jævel	F4NNY	Jizz	Pigfucker	vulva
sh1ter	bust en last	ansikts	Kawk	Pimpis	w00se
sh1ts	Busty	fag	kinky Jesus	piss	Wang
sh1tter	rumpe	fagging	knott	Forbanna	Wank
sh1tz	rumpe faen	faggitt	knott ende	Pisser	Wanker
Sjenert	Butthole	faggot	Knobead	Pissers	Wanky

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Shitz	rumpemye	faggs	Knott	Pisses	Jøs
Sjenert	Buttplug	Fagot	Knott	pissflaps	hore
Sjenert	c0ck	Fagots	knotthode	Pissin	Willies
Skankey	c0cksucker	Fags	knottjocky	Pissing	Willy
Skanks	Teppe Muncher	Fanny	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	Teppemuncher	Fannyflaps	Kock	akterdekk	xrated
Slutty	Cawk	fannyfucker	Kondum	porno	T! T
Slutz	Chink	Fanyy	kondums	porno	btch
Twats	Choade	fatass	Kum	pornografi	T T
VA1Jina	Chota poser	FCUK	Kummer	Pornos	drepe

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Administrere blokkeringslisten

Fremgangsmåte

Trinn 1

Velg **Nye digitale kanaler** i navigasjonsfeltet Management Portal for å starte standardkonsollen.

Trinn 2

Bytt til **Customer Care-konsollen**.

Trinn 3

Velg **Innstillinger** > **Behandle** > **blokkeringslister**.

Standard **blokkeringsliste-delen** viser standard blokkerte ord. Du kan ikke slette disse ordene, men du kan aktivere og deaktivere dem.

Trinn 4

Slik deaktiverer du et ord:

a. Velg ordet fra Aktiv-listen.

   Du kan eventuelt bruke søkefeltet til å filtrere listen.

   Merknad

   Du kan velge flere blokkerte ord ved å bruke SHIFT-tasten og deaktivere dem samtidig.

b. Klikk på **høyrepilikonet** for å flytte det blokkerte ordet til listen over inaktive.

c. Klikk **OK** for å flytte ordet fra listen Inaktiv til Aktiv.

Trinn 5

Slik aktiverer du et ord:

a. Velg ordet fra listen Inaktiv.

Du kan eventuelt bruke søkefeltet til å filtrere listen.

b. Klikk på **venstre pilikon** for å flytte det blokkerte ordet til den aktive listen.

c. Klikk **OK** for å flytte ordet fra listen Inaktiv til Aktiv.

Trinn 6

I delen Tilpasset blokkeringsliste legger du til din egen liste over ord i blokkeringslisten.

a. Skriv inn det blokkerte ordet i feltet Skriv inn ord til blokkeringsliste ved siden av **Legg til ord-knappen** .

b. Klikk Legg **til Word**.

Ordet vises i tekstboksen. På samme måte kan du konfigurere et hvilket som helst antall ord.

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Alle rettigheter

Trinn 7

I Eskaleringer-delen kan du aktivere eskaleringer.

a. Merk av for **Eskaleringer** .
b. Skriv inn e-post-ID-er atskilt med komma i tekstboksen. Alle konfigurerte e-post-ID-er varsles hvis blokkerte ord forekommer i utgående meldinger.
c. Merk av **for Tillat agenten å avsløre blokkerte ord som vises i innkommende meldinger** , for å gi agenter tilgangstillatelse til å avsløre blokkerte ord i innkommende meldinger.

Trinn 8

Klikk Lagre endringer.

Merknad

Det er obligatorisk å klikke **Lagre endringer** nederst til høyre på skjermen for å bruke handlinger som utføres på blokkeringslisteskjermen.

For mer informasjon
Vennligst besøk cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco og/eller dets datterselskaper. Med enerett. Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker
for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil vise en liste over Cisco-varemerker, kan du gå til denne URL-adressen: https://www.cisco.com/go/varemerker. Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører sine respektive eiere. Bruken av ordet
partner betyr ikke at det finnes et partnerskapsforhold mellom Cisco og noe annet selskap. (1110R)