# WebexEngageAdminandSetupGuidefor

# WebexContactCenter

Data: 19 sierpnia 2025 r.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.
Wszystkie prawa zastrzeżone.

Cisco Poufne

# Zawartość

1 Informacje o nowych kanałach cyfrowych ..... 3
2 Nowe konsole kanałów cyfrowych ..... 3
2.1 Konsola administracyjna ..... 3
2.1.1 Konsola ..... 5
2.1.2 Ustawienia ..... 16
2.1.3 Użytkownicy ..... 16
2.1.4 Aktywa ..... 18
2.1.5 Szablony ..... 29
2.1.6 Proaktywny czat ..... 51
2.2 Konsola obsługi klienta ..... 57
2.2.1 Konsola ..... 57
2.2.2 Lista zablokowanych słów ..... 60

# 1 Informacje o nowych kanałach cyfrowych

Webex Contact Center obsługuje nowe kanały cyfrowe - SMS, Facebook Messenger, Livechat, e-mail, Apple Messages for Business (AMB) i WhatsApp - z rozszerzonymi możliwościami. Kanały cyfrowe zwiększają zasięg każdego biznesu. Wraz ze zmieniającą się demografią i indywidualnymi nawykami konsumenci oczekują kontaktu z firmą za pośrednictwem dowolnych kanałów. Firmy muszą być dostępne za pośrednictwem wszystkich popularnych kanałów komunikacji.

# 2 Nowe konsole kanałów cyfrowych

Nowy portal administrowania kanałem cyfrowym jest podzielony na następujące obszary:

- Konsola administracyjna – administratorzy mogą zarządzać konfiguracjami dla całej dzierżawy dla ofert kanałów cyfrowych, takich jak zasady i konfiguracje zasobów kanału. Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania kliknij pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną.
- Konsola obsługi klienta — służy głównie do uzyskiwania dostępu do transkrypcji rozmów i funkcji monitorowania agentów.

## 2.1 Konsola administracyjna

W poniższej tabeli opisano składniki serwisu Admin Console.

| Składnik | Opis |
|---|---|
| Konsola | Wyświetla informacje o ruchu na czatach i metrykach związanych z siłą roboczą. |
| grupy | Umożliwia skonfigurowanie punktów wejścia do przepływu pracy, który jest wywoływany na podstawie zdarzeń cyklu życia rozmowy lub ręcznie wyzwalany przez agentów w celu wywołania ich na żądanie podczas rozmowa. |
| Ustawienia | Umożliwia konfigurację całej dzierżawy, na przykład zasady załączników i związane z pocztą e-mail konfiguracja. |
| Użytkownicy | Przedstawia widok tylko do odczytu użytkowników, którzy mają dostęp wielokanałowy lub mają licencję Agent premium zsynchronizowany z centrum sterowania. |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | |
|---|---|
| Aktywa | Umożliwia konfigurację zasobów kanału i szablonów odpowiedzi (gotowych odpowiedzi). |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

### 2.1.1 Konsola

Pulpit nawigacyjny w czasie rzeczywistym oferuje wgląd w ruch rozmów przychodzących, który obecnie obsługuje centrum kontaktowe.

#### 2.1.1.1 grupy

Menu Grupy reprezentuje lokalizacje geograficzne. Chociaż witrynami można zarządzać z poziomu Centrum sterowania, nie można ich synchronizować w serwisie Admin Console. Domyślnie w serwisie Admin Console jest zainstalowana jedna wstępnie skonfigurowana grupa o nazwie Domyślna. Grupa Domyślna zawiera wszystkich agentów z licencjami agentów premium.

W poniższej tabeli opisano zawartość menu Grupy:

| Nazwa pola | Opis |
|---|---|
| Nazwa grupy | Nazwa grupy |
| Dział | Alias służący do mapowania grupy na fizyczną hierarchię organizacyjną |
| Nie. drużyn | Liczba drużyn w grupie. |
| Nie. Liczba administratorów grupy | Liczba administratorów grupy w grupie. |

Uwaga
Nie można zmienić nazwy grupy.

##### 2.1.1.1.1 Teams

Menu Zespoły reprezentuje grupę osób pracujących na określonej funkcji w określonej grupie (witrynie), na przykład Sprzedaż lub Reklamacje. Mimo że portal zarządzania Webex Contact Center zarządza zespołami, portal zarządzania nie synchronizuje zespołów. Domyślnie w serwisie Admin Console znajduje się jeden zespół w domyślnej grupie o nazwie Domyślna. Wszyscy licencjonowani agenci premium są mapowani do zespołu domyślnego.

| Nazwa kolumny | Opis |
|---|---|
| Logo drużyny | Wyświetla domyślne logo. |
| Nazwa zespołu | Wyświetla nazwę zespołu, która jest ustawiona na Domyślna. |
| Kanały | Ustaw na SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) i WhatsApp. |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | |
|---|---|
| Nie. z Menedżerów | Wyświetla liczbę administratorów zarządzających tym zespołem. |
| Nie. agentów | Wyświetla liczbę agentów, którzy są częścią tego zespołu. |
| Inne | Wyświetla liczbę użytkowników należących do innych ról, takich jak Analityk, które nie są |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| Nazwa kolumny | Opis |
|---|---|
| | ma zastosowanie do Webex Contact Center dzisiaj. |

Po kliknięciu łącza Nazwa zespołu można wyświetlić następujące karty:

- Użytkownicy
- Użytkownicy

wydarzeń i reguł

W tabeli Użytkownicy jest wyświetlany widok tylko do odczytu użytkowników zamapowanych na zespół domyślny.

| Nazwa kolumny | Opis |
|---|---|
| Nazwa | Nazwa użytkownika (<Imię> <Nazwisko) skonfigurowana w Centrum sterowania |
| Identyfikator logowania | Identyfikator logowania użytkownika — ustaw<br>wartość Cisco identyfikator użytkownika CI.<br>Uwaga<br>Nie ma to wpływu na sposób, w jaki użytkownicy logują się do Webex Contact Center. |
| Adres e-mail | Identyfikator e-mail użytkownika skonfigurowany w centrum sterowania |
| Rola | Rola użytkownika, który może być administratorem klienta lub agentem. |
| Stan | Stan użytkownika na Agent Desktop, na przykład aktywny lub nieaktywny |
| Data | Data ostatniej aktywności użytkownika |
| Godzina | Godzina, kiedy użytkownik był ostatnio aktywny |

Wydarzenia i zasady

Zdarzenia i reguły umożliwiają POST danych konwersacyjnych w celu wyzwalania przepływów pracy lub dowolnych interfejsów API HTTP w systemach zewnętrznych. Zdarzenia umożliwiają agentom uruchamianie przepływów pracy na żądanie podczas aktywnej rozmowy. System uruchamia reguły na podstawie różnych zdarzeń cyklu życia konwersacji.

Dodawanie procedury

nowego zdarzenia

Krok 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Grupy > Wydarzenia i reguły.

Krok 3

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Kliknij Dodaj nowe wydarzenie w prawym górnym rogu ekranu. Zostanie wyświetlona strona Konfigurowanie zdarzeń.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 4

Wprowadź nazwę zdarzenia.

Krok 5

Wprowadź adres URL w podanych polach. System wywołuje ten adres URL po wyzwoleniu

zdarzenia. Krok 6

Wybierz jedną z następujących metod:

- Pobierz
- PUT
- POST
- - Poprawka
- Usuń

krok 7

Ustaw typ formatu odpowiedzi w polu Format oczekiwanej odpowiedzi na JSON.

Krok 8

Zaznacz pole wyboru Poczekaj na odpowiedź, co powoduje wyłączenie ponownego wyzwalania tego samego

zdarzenia do momentu odebrania odpowiedzi z systemu docelowego.

Krok 9

Zaznacz pole wyboru Wyświetl odpowiedź w konsoli czatu, aby agent widział odpowiedź systemu docelowego w

konsoli czatu.

Krok 10

Ładunek można przekazać za pomocą pary klucz-wartość lub niestandardowego ładunku.

W przypadku wybrania przycisku opcji Para klucz-wartość na ekranie zostaną wyświetlone ustawienia par wartości kluczowych.

Zaznacz pole wyboru Zakoduj treść żądania formularza, aby przekazać parametry zakodowane w formularzu w

treści żądania. W przeciwnym razie możesz skonfigurować parametry i przekazać je w żądaniach API.

Aby dodać parametry, wykonaj następujące kroki:

a. Kliknij Dodaj parametr.

   Zostanie wyświetlone okno podręczne Dodaj parametr.

b. Wybierz pozycję Nagłówek/Parametr zapytania/Treść żądania z listy rozwijanej Przekaż przez.

c. Wprowadź nazwę parametru.

d. Zaznacz pole wyboru Parametr obowiązkowy, jeśli system musi użyć tego parametru podczas

   wyzwalania zdarzenia.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

e. Wybierz wartość z listy rozwijanej.

f. Po wybraniu z listy wartości parametru niestandardowego należy wybrać jeden z następujących przycisków opcji:

   - Zezwól agentowi na ręczne wprowadzanie wartości: Ta opcja umożliwia agentowi ręczne wprowadzanie wartości przed wywołaniem zewnętrznego adresu URL w celu POST danych.
   - Zezwól agentowi na wybór z zestawu wstępnie zdefiniowanych wartości: Ta opcja umożliwia agentowi wybranie wstępnie skonfigurowanych wartości przed wywołaniem zewnętrznego adresu URL w celu POST danych. Po wybraniu tego przycisku opcji na ekranie zostanie wyświetlone pole tekstowe. Wprowadź wstępnie zdefiniowane wartości w polu tekstowym.

g. Kliknij odpowiedni przycisk opcji, a następnie kliknij przycisk Dodaj, aby zapisać parametry.

h. Użyj odpowiednio ikon Edytuj i Usuń, aby edytować i usuwać parametry.

Dodawanie nowej

procedury reguły

Krok 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Grupy > Wydarzenia i reguły.

Krok 3

Kliknij Dodaj nową regułę w prawym górnym rogu ekranu.

Zostanie wyświetlona strona Konfigurowanie reguły.

Krok 4

Wprowadź nazwę reguły.

Krok 5

Wybierz warunek z listy rozwijanej Pożar kiedy. Reguły są uruchamiane automatycznie na podstawie pewnych wstępnie skonfigurowanych warunków. Lista zawiera następujące warunki, które są dozwolone w regule:

- Przychodzi wiadomość: reguła jest wyzwalana dla wiadomości przychodzącej.
- Wiadomość przychodząca zawiera: Reguła jest wyzwalana, gdy wiadomość przychodząca zawiera skonfigurowane słowo. Po wybraniu tego warunku wyświetlane jest pole tekstowe. Wpisz słowo (maks. 30 znaków) w podanym polu tekstowym.
- Wiadomość wychodząca zawiera: Reguła jest wyzwalana, gdy wiadomość wychodząca zawiera skonfigurowane słowo. Po wybraniu tego warunku wyświetlane jest pole tekstowe. Wpisz słowo (maks. 30 znaków) w podanym polu tekstowym.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

- Czat jest zamknięty: reguła jest uruchamiana po zamknięciu czatu. Wybierz opcję, aby wyzwolić regułę

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Ręcznie, według API lub według systemu. Musisz wybrać pozycję Przez API, aby ta reguła działała w dzierżawie.

- Utworzony czat: reguła jest uruchamiana automatycznie po jej utworzeniu. Żądanie POST można wysłać (adres URL innej firmy) za każdym razem, gdy tworzony jest czat. Musisz wybrać pozycję Przez API, aby ta reguła działała w dzierżawie.
- Czat ponownie otwarty: reguła wyzwala się po ponownym otwarciu czatu. Wybierz opcję, aby ręcznie wyzwolić regułę

  Lub Przez API lub Według systemu. Musisz wybrać pozycję Przez API, aby ta reguła działała w dzierżawie.
- Wiadomość wysłana: reguła jest wyzwalana po

wysłaniu wiadomości. Krok 6

Wybierz jedną z następujących metod:

- Pobierz
- PUT
- POST
- - Poprawka
- Usuń

krok 7

Wprowadź adres URL, aby wysłać żądanie w danym polu, gdy zdarzenie zostanie wywołane. Krok 8

Wybierz typ formatu odpowiedzi w polu Oczekiwany format odpowiedzi jako JSON.

Ładunek można przekazać za pomocą pary klucz-wartość lub niestandardowego

ładunku.

Po wybraniu przycisku opcji Para klucz-wartość na ekranie zostaną wyświetlone ustawienia

par wartości kluczowych. Krok 9

Zaznacz pole wyboru Zakoduj treść żądania formularza, aby przekazać parametry zakodowane w formularzu w treści żądania. W przeciwnym razie możesz skonfigurować parametry i przekazać je w żądaniach API.

Krok 10

Aby dodać parametry, wykonaj następujące kroki:

a. Kliknij Dodaj parametr.

   Zostanie wyświetlone okno podręczne Dodaj parametr.

b. Wybierz pozycję Nagłówek/Parametr zapytania/Treść żądania z listy rozwijanej Przekaż przez.

c. Wprowadź nazwę parametru.

d. Wybierz wartość z listy rozwijanej.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

e. Kliknij przycisk Dodaj.

Krok 11

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Wybierz przycisk radiowy Ładunek niestandardowy, aby przekazać ładunek w formacie JSON.
Parametry powinny poprzedzać znakiem @@ i zamykać się w nawiasach
klamrowych {} w polu danych. Krok 12
Kliknij przycisk Zapisz regułę, aby zapisać
skonfigurowaną regułę. Krok 13
Reguły można konfigurować za pomocą kodu JavaScript. Aby to zrobić, TURN w przełączniku Wł./Wył.
Reguła JavaScript w prawym górnym rogu strony Konfiguruj regułę.
Krok 14
Kliknij przycisk Zapisz regułę.

Procedura edycji

zdarzeń i reguł

Krok 1
Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić
konsolę domyślną. Krok 2
Wybierz pozycję Client Admin Console > Grupy > Zdarzenia i
reguły. Krok 3
Kliknij ikonę Edytuj w kolumnie Działania zdarzenia lub
reguły. Zostanie wyświetlona strona Konfigurowanie
zdarzenia/Konfigurowanie reguły.
Krok 4
Wprowadź wymagane zmiany.
Krok 5
Kliknij Zapisz zdarzenie/Zapisz regułę.

Procedura usuwania

zdarzeń i reguł

Krok 1
Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić
konsolę domyślną. Krok 2
Wybierz Konsola administracyjna klienta >

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Grupy>Wydarzenia i reguły. Krok 3

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Kliknij ikonę Usuń w kolumnie Czynności zdarzenia lub reguły.

Na ekranie pojawi się komunikat z potwierdzeniem.

Krok

Kliknij przycisk OK, aby usunąć wybrane zdarzenie lub regułę.

### 2.1.2 Ustawienia

Użyj Ustawień, aby zarządzać konfiguracjami strumienia kanałów cyfrowych dla całej dzierżawy. Można skonfigurować następujące parametry:

| Nazwa pola | Opis |
|---|---|
| Włącz załączniki w konsoli obsługi klienta | Użyj tego przełącznika, aby włączyć lub wyłączyć załączniki na Agent Desktop. Ponadto możesz skonfigurować dopuszczalną liczbę załączników, załącznik rozmiary i formaty plików. |
| Włączanie historii czatów w odpowiedziach agentów | TURN na przełączniku Włącz historię czatów w odpowiedziach agentów na kanale e-mail, aby umożliwić agentom wysyłanie historii czatów w swoich odpowiedziach (Nie dotyczy Webex Centrum kontaktu) |
| Stan uśpienia konta | Użytkownicy są oznaczani jako nieaktywni, jeśli nie uczestniczą w żadnych kontaktach w kanale cyfrowym przez kolejne 30 dni. |

### 2.1.3 Użytkownicy

Webex Angażowanie użytkowników jest zarządzane w centrum sterowania. Użytkownicy dodani lub usunięci w Centrum sterowania są automatycznie synchronizowani i wyświetlani na liście Użytkownicy.

Aby uzyskać więcej informacji na temat tworzenia użytkowników w Centrum sterowania, zobacz Zarządzanie użytkownikami centrum kontaktów.

Po pomyślnym zalogowaniu się do Webex Engage możesz przejść do Użytkownicy w lewym okienku, aby wyświetlić listę użytkowników. W sekcji Użytkownicy jest wyświetlany widok tylko do odczytu użytkowników zamapowanych na licencję agenta premium lub standardową.

Uwaga

- Zsynchronizowana lista użytkowników nie zawiera aktualnie zalogowanego użytkownika ani administratora.
- Jeśli na liście użytkowników Webex Engage brakuje użytkowników, którym przypisano licencję

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

agenta, ponownie zsynchronizuj użytkowników ręcznie w Centrum sterowania lub skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, aby uzyskać pomoc.

- Jeśli użytkownicy zostaną usunięci w centrum sterowania, staną się nieaktywni w Webex Engage. Ponowne dodawanie ich za pomocą

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Ten sam e-mail nie aktywuje ich ponownie. Jest to znany problem. Skontaktuj się z pomocą techniczną Cisco, aby ponownie aktywować tych użytkowników.

- Nieaktywni użytkownicy nie mogą logować się do interfejsu administratora Webex Engage ani obsługiwać kontaktów cyfrowych w Agent Desktop.

### 2.1.4 Aktywa

W tej sekcji omówiono następujące zagadnienia:

- Zasoby kanału
- Konfiguracja widżetów Livechat

#### 2.1.4.1 Zasoby kanału

Zasoby kanału to biznesowe punkty wejścia umożliwiające klientom kontakt z centrum kontaktów biznesowych. Tutaj znajdują się zasoby kanału zarejestrowane jako Webex Contact Center z aplikacji Webex Connect. Jeśli na stronie Zasoby nie widzisz swojego zasobu, takiego jak numer SMS, strona Facebook Messenger, aplikacja Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp lub firmowe konto e-mail, sprawdź stan rejestracji zasobu w aplikacji Webex Connect i upewnij się, że jest *w nim napisane Zarejestrowano w dniu*
*<sygnatura czasowa>*.

Uwaga

- Gdy administrator usunie zasoby z Webex Connect, nie będą one już wyświetlane na ekranie Centrum sterowania ani Webex Zaangażuj zasoby.
- Nie edytuj żadnych szczegółów zasobów bezpośrednio na stronie Zasoby kanału, z wyjątkiem konfiguracji widżetu Livechat.

Po kliknięciu ikony Zasoby kanału w menu po lewej stronie zobaczysz listę bieżących zasobów kanału zarejestrowanych jako Webex Contact Center. Każdy Tab wyświetla kanał i zawiera zasoby kanału.

| Kolumnowy | Opis |
|---|---|
| Kanał | Nazwa użytkownika (<Imię> <Nazwisko>) skonfigurowana w centrum sterowania |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | |
|---|---|
| Szczegóły zasobu | Adres firmowy zasobu, taki jak numer SMS, numer WhatsApp, aplikacja Livechat<br><br>Identyfikator, firmowy identyfikator e-mail, identyfikator Apple Messages dla firm i łącze do strony w serwisie Facebook |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| Kolumnowy | Opis |
|---|---|
| Nazwa zasobu | Nazwa zasobu skonfigurowana w aplikacji Webex Connect |
| ID | Identyfikator wewnętrzny wygenerowany dla zasobu przez Webex Contact Center |
| Dodano dnia | Sygnatura czasowa rejestracji zasobu w Webex Contact Center |
| Priorytetowe | Domyślny priorytet zasobu kanału (obecnie nie dotyczy Webex Centrum kontaktu) |
| Czynność | Edycja |

#### 2.1.4.2 Konfiguracja widżetów Livechat

Kanał Livechat umożliwia firmom angażowanie i wspieranie odwiedzających ich stronę internetową i klientów. Klienci mogą zainicjować rozmowę z contact center za pomocą widżetu Livechat.

Zanim rozpoczniesz

Zasoby kanału Livechat muszą być utworzone w aplikacji Webex Connect.

Procedura

Krok 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby > Zasoby kanału. Krok 3

Kliknij Livechat Tab.

Krok 4

Kliknij ikonę Edytuj w kolumnie Działanie zasobu Livechat.

Krok 5

Skonfiguruj ustawienia ogólne Tab:

a. Wybierz pozycję Domyślny zespół z listy rozwijanej Domyślny zespół.
b. Upewnij się, że przełącznik Pokaż historię rozmów na czacie użytkownikowi końcowemu przy ponownym logowaniu jest wyłączony. Ten przełącznik umożliwia pokazywanie lub ukrywanie historii rozmów na czacie klientom po ponownym odwiedzeniu witryny.
c. TURN włączone lub wyłączone Przełącz widżet Zezwól klientowi na żądanie transkrypcji czatu z widżetu

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Livechat na

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Włącz lub wyłącz klientom żądanie transkrypcji czatu z widżetu Livechat.

- Nazwę agenta lub alias ogólny w transkrypcji rozmowy można skonfigurować jako identyfikator agenta, aby chronić prywatność agentów.

d. TURN na widżecie Wyczyść wątki w interfejsie użytkownika końcowego przełącz się, aby wyczyścić rozmowy, gdy klient kliknie przycisk Zakończ czat, przejdzie do innej witryny lub zamknie przeglądarkę.

e. Upewnij się, że przełącznik Zamknij czaty na serwerze po porzuceniu czatu jest wyłączony. Ten przełącznik instruuje aplikację, aby automatycznie zamykała czaty na serwerze, gdy klienci porzucają czaty. Ta funkcja nie ma jeszcze zastosowania do dzierżaw Webex Contact Center.

f. Włącz przełącznik Dźwięki powiadomień, aby dźwięk dzwonka był odtwarzany, gdy użytkownik końcowy otrzyma nową wiadomość.

g. Włącz przełącznik Pomiń godziny pracy i Sprawdzanie obecności agenta, aby widżet Livechat był dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, niezależnie od tego, czy zespół jest poza zaplanowanymi godzinami pracy lub nie ma dostępnych agentów.

h. Kliknij przycisk Zapisz zmiany.

Krok 6

Konfiguracja stron internetowych Tab:

a. Kliknij Dodaj witrynę.
   Zostanie wyświetlona strona Ustawienia witryny.

b. W polu Ogólne Tab skonfiguruj następujące pola.

| Nazwa pola | Opis |
|---|---|
| Język widżetu czatu | Wybierz język z listy rozwijanej Język widżetu czatu.<br>Domyślnym językiem jest angielski. Wszystkie ogłoszenia, tekst przycisku akcji, błąd Powiadomienia i transkrypcje rozmów są wyświetlane w języku skonfigurowanym w widżecie. |
| Nazwa wyświetlana | Wprowadź nazwę, która pojawi się w nagłówku widżetu. |
| Tekst wiersza autora | Wprowadź tekst pomocniczy, który pojawi się pod nagłówkiem. |
| Tekst przycisku | Wprowadź nazwę przycisku CTA. Maksymalna liczba znaków<br>Dozwolone w polu tekstowym przycisku jest 30. |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | |
|---|---|
| Wiadomość powitalna | Wprowadź spersonalizowaną wiadomość powitalną, która będzie wyświetlana przez klientów na końcu<br><br>Widget klienta. Maksymalny limit znaków w tym polu wynosi 500. |
| Zgodność ze standardem PCI | Wprowadź komunikat wyświetlany przez klienta, gdy komunikat nie jest zgodny z formatem PCI- |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| Nazwa pola | Opis |
|---|---|
| Wiadomość banera | zgodny. |
| Domena | Wprowadź nazwę domeny lub subdomeny, na której musi pojawić się widżet. |

c. W sekcji Ustaw czas oczekiwania ustaw przybliżony czas oczekiwania, który klienci widzą po skontaktowaniu się za pomocą widżetu.

   TURN na przełączniku Wyświetl przybliżony czas oczekiwania i kliknij jeden z następujących przycisków opcji:

   - Zazwyczaj odpowiada w ciągu kilku minut.
   - Zazwyczaj odpowiada w ciągu kilku godzin.
   - Zazwyczaj odpowiada w ciągu jednego dnia.

d. W sekcji Ustaw ogłaszanie czatu TURN na przełączniku Zezwól na rejestrowanie ogłoszeń czatu, aby skonfigurować spersonalizowane ogłoszenia w widżecie.

   Zredaguj anons, używając zmiennych $(agent) i $(zespół) w polu tekstowym. To ogłoszenie pojawia się, gdy agent wysyła pierwszą wiadomość wychodzącą z konsoli czatu. To pole akceptuje wszystkie znaki Unicode. Maksymalny limit znaków w polu ogłoszenia czatu wynosi 100 znaków.

e. W sekcji Transkrypcja wiadomości e-mail wprowadź następujące informacje.

| Nazwa pola | Opis |
|---|---|
| Temat | Temat transkrypcji Livechat można skonfigurować za pomocą parametrów $(transdate) i $(brandname). Temat będzie renderowany w skonfigurowanym języku wymienionym w temacie<br>w sekcji Transkrypcja wiadomości e-mail. Maksymalny limit znaków w tym polu wynosi 100. |
| Stopka | Stopkę można skonfigurować w języku, który ma być renderowany w transkrypcji wiadomości e-mail, wykonując następujące czynności:<br>wprowadzenie wymaganego tekstu stopki w polu Stopka pod transkrypcją wiadomości e-mail. Maksymalny limit znaków w tym polu wynosi 1000. |

Uwaga: W transkrypcji wiadomości e-mail system wyświetla tylko imię agenta.

f. Kliknij przycisk Zapisz zmiany.

   Spowoduje to aktywację kart Wygląd i Widoczność widżetu.

g. W polu Wygląd Tab skonfiguruj następujące pola.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| Nazwa pola | Opis |
|---|---|
| Widget Kolorowy | Wprowadź kod koloru widżetu. Możesz wybrać kolor lub podać kod szesnastkowy. |
| Widget Typ przycisku | Wybierz projekt przycisku widżetu czatu, który pojawi się w Twojej witrynie. |
| Logo | Prześlij plik graficzny ze swoim logo. |
| Kompozytor wiadomości | Skonfiguruj następujące ustawienia w edytorze wiadomości Livechat:<br>Pokaż kompozytora, kiedy wysyłane są szybkie odpowiedzi: Możesz TURN na tym przełączniku, aby umożliwić agentom tworzenie nowej wiadomości w kompozytorze, jeśli sugerowane szybkie odpowiedzi nie pasują do intencji klienta.<br>Pokaż kompozytora, kiedy karuzele są wysyłane: Możesz TURN na tym przełączniku, aby umożliwić użytkownikom tworzenie nowych wiadomości w kompozytorze po wysłaniu karuzeli.<br>Zezwalaj na emotikony: możesz TURN na tym przełączniku, aby umożliwić klientom używanie emotikonów podczas rozmów na widżecie. Domyślna lista emoji znajduje się na widżecie. Klienci mogą komunikować się z agentami za pomocą dowolnego emotikonu dostępnego na liście domyślnej.<br>Zezwalaj na załączniki: Możesz TURN na tym przełączniku, aby umożliwić klientom wysyłanie załączników podczas rozmów na widżecie.<br>Uwaga<br>W przypadku wybrania opcji zgodności ze standardem PCI w celu usunięcia załączników system zastąpi konfigurację Zezwalaj na załączniki.<br>Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte. |

h. Kliknij przycisk Zapisz zmiany.

i. W polu Widoczność widżetu Tab zdefiniuj widoczność widżetu na stronie internetowej.
   - Kliknij przycisk opcji Pokaż bez żadnych ograniczeń, aby wyświetlać widżet przez cały czas, niezależnie od jakichkolwiek ograniczeń ustawionych dla widoczności widżetu.
   - Kliknij przycisk opcji Pokaż z banerem OOO, aby wyświetlić widżet z komunikatem o nieobecności (OOO). Komunikat OOO można skonfigurować w polu tekstowym Edytor wiadomości.
     Maksymalna długość banera wynosi 75 znaków.
     Banery nie akceptują parametrów < i >.
   - Kliknij przycisk opcji Ukryj całkowicie, aby całkowicie ukryć widżet.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

- TURN na stronie internetowej Wymuś TURN Wyłącz, aby wymusić TURN z widżetu Livechat. Skonfiguruj

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Następujące ustawienia:

- W polu tekstowym Komunikat banera niedostępności wprowadź komunikat o niedostępności widżetu. System wyświetla ten komunikat klientom, którzy próbują uzyskać dostęp do widżetu.
- TURN na widżecie Ukryj dla nowych klientów lub gdy istniejący klienci odświeżają przełącznik przeglądarki, aby ukryć widżet dla nowych klientów bez wyświetlania komunikatu banera.

  Istniejący klienci mogą zobaczyć komunikat banera po odświeżeniu przeglądarki.

j. Kliknij przycisk Zapisz zmiany.

Po zapisaniu tej zmiany istniejący klienci będą mogli kontynuować rozmowę. Jeśli klient wyjdzie z konwersacji i kliknie listę wątków lub spróbuje wyświetlić lub odświeżyć stronę internetową, system ukryje widżet.

Wszelkie działania na przełączniku Wymuś TURN są wyświetlane klientowi bez odświeżania przeglądarki.

Wszelkie zmiany wprowadzone w ustawieniach widżetu są odzwierciedlane dopiero po odświeżeniu strony WWW przez klienta.

k. W sekcji Zablokowani klienci Tab możesz zablokować klientom możliwość kontaktowania się z agentami na widżecie Livechat. Możesz skonfigurować jego adresy IP na liście zablokowanych klientów.

Aby dodać adresy IP zablokowanych klientów:

a. Kliknij Dodaj IP na ekranie zablokowanego klienta.
b. W odpowiednich polach tekstowych wprowadź IP Zakres początkowy, IP End Rage i Powód zbanowania klienta.
c. Kliknij przycisk Prześlij.

Na ekranie zostanie wyświetlony komunikat o powodzeniu, a system wyświetli IP szczegółów dotyczących zablokowanego

Ekran klienta.

l. Aby edytować adres IP zablokowanego klienta:

a. Kliknij ikonę Edytuj w kolumnie Działania określonego klienta.
b. Edytuj wymagane pola.
c. Kliknij przycisk Zapisz zmiany.

Aby usunąć adres IP zablokowanego klienta, kliknij ikonę Usuń w kolumnie Działania określonego klienta.

m. Skonfiguruj instalację Tab:

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Zgoda na pliki cookie LiveChat

a. TURN na przełączniku Przyjmij zgodę od klienta, aby uzyskać ręczną zgodę od klientów na widżecie Livechat.
b. Kliknij przycisk Kopiuj, aby skopiować skrypt widżetu.
c. Wklej skrypt powyżej znacznika </body> w modelu HTML

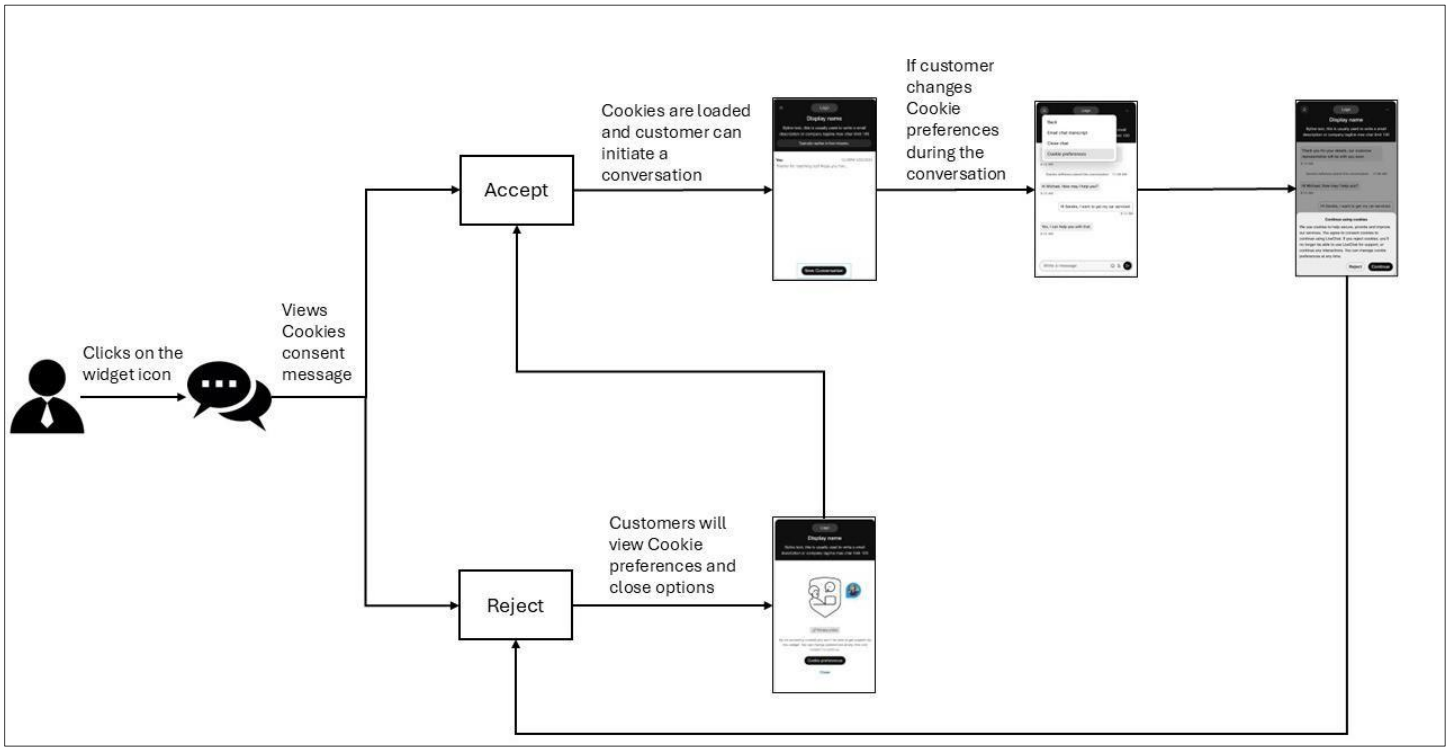
DOM. Nuta:

- Zdecydowanie odradzamy modyfikowanie skryptu instalacyjnego naszego widżetu Livechat w kodzie klienta, z wyjątkiem komunikatu Zgoda i etykiet przycisków. Konieczne jest osadzenie skryptu dokładnie tak, jak dostarczono, umieszczając go pod znacznikiem body, aby zapewnić optymalną funkcjonalność i uniknąć potencjalnych konfliktów z witryną nadrzędną.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Doświadczenie klienta na widżecie Livechat

Jeśli dla składnika aktywów włączona jest opcja Uzyskaj zgodę od klienta, klienci będą przechodzić przez następujące ścieżki:




Uwaga: Klienci końcowi zobaczą słaby baner połączenia sieciowego na widżecie Livechat po zerwaniu połączenia.

## 2.1.5 Szablony

Można wstępnie ustawić odpowiedzi, których agenci mogą używać podczas odpowiadania na zapytania klientów. Można skonfigurować odpowiedzi w szablonach i zgrupować je w grupę szablonów, aby uporządkować zawartość i ułatwić znajdowanie szablonów.

### 2.1.5.1 Dodawanie grupy szablonów

Procedura

Krok 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 3

Kliknij ikonę + obok nagłówka tabeli Grupy szablonów. Krok 4

W polu Nazwa grupy wprowadź nazwę grupy szablonów. Możesz wpisać maksymalnie 35 znaków. Krok 5

Kliknij przycisk Dodaj.

### 2.1.5.2 Usuwanie grupy szablonów

Krok 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

Krok 3

Kliknij ikonę usuwania obok nazwy grupy szablonów.

Krok 4

Kliknij przycisk OK, aby usunąć grupę szablonów i wszystkie szablony w niej przechowywane.

### 2.1.5.3 Przesyłanie szablonów

Użyj funkcji Prześlij szablony, aby zbiorczo przesłać szablony. Przesyłanie zbiorcze skraca czas tworzenia szablonów dla poszczególnych widżetów.

Krok

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

Krok 3

Kliknij Prześlij szablon.

Krok 4

Kliknij łącze Pobierz przykładowy plik tutaj, aby pobrać przykładowy plik .CSV.

Krok 5

Zmień nazwę przykładowego pliku na unikatową.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 6

Otwórz przykładowy plik i wprowadź następujące informacje w odpowiednich komórkach: Uwaga

Wszystkie pola w przykładowym pliku są obowiązkowe.

Nie edytuj ani nie zmieniaj nazw nagłówków kolumn. Upewnij się, że nazwy zespołów są rozdzielone przecinkami w kolumnie TeamNames.

- Kanał: Wprowadź nazwę kanału, na przykład Wszystkie, Facebook, SMS, E-mail, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) lub WhatsApp.
- TemplateGroup (Grupa szablonów): Wprowadź nazwę grupy szablonów.
- NazwaSzablonu: Wprowadź nazwę szablonu.
- Tekst: Utwórz tekst szablonu zgodnie ze skonfigurowanym limitem znaków dla każdego szablonu kanału.

| Typ szablonu | Maksymalna liczba znaków |
|---|---|
| Wszystkie | 320 |
| SMS | 320 |
| Facebook Messenger | 2000 |
| Czat na żywo | 1000 |
| Adres e-mail | Bez ograniczeń |
| WhatsApp | 4096 |
| Apple Messages dla firm | 10000 |

Uwaga

- Rozmiar pliku nie może przekraczać 5 MB, przy maksymalnej liczbie 1000 szablonów na arkusz.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.
- Kolumna Tekst obsługuje wszystkie znaki Unicode.
- Użyj symbolu potoku (|) jako ogranicznika do wprowadzania tekstu wielowierszowego w kolumnie Tekst.
- Nawet jeśli w pliku szablonów przesyłania pojedynczy rekord kończy się ogranicznikiem (|), wszystkie rekordy w tym pliku muszą kończyć się tym samym ogranicznikiem.
- Zablokowany: wpisz Tak, aby zablokować szablon, lub Nie, aby pozostawić go odblokowanym.
- TeamNames (Nazwy zespołów): Wprowadź nazwy zespołów jako wartości rozdzielone przecinkami. Więcej niż jedna nazwa zespołu oznacza, że szablony są współużytkowane przez skonfigurowane zespoły.

Krok 7

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Usuń uwagi pomocy z pliku .CSV przed jego przekazaniem.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 8

Zapisz plik.

Krok 9

Kliknij opcję Prześlij plik. Prześlij plik tylko w formacie

.CSV. Krok 10

Kliknij opcję Śledź stan przesyłania, aby wyświetlić stan przesłanych plików.

a. W polu Pokaż aktywność między wybierz zakres dat i kliknij przycisk Zastosuj.
b. Kliknij przycisk Wyszukaj, aby wyświetlić wszystkie pliki przesłane w wybranym okresie.
c. Opcjonalnie wprowadź nazwę pliku w polu wyszukiwania, aby filtrować wyniki tabeli.
d. Kolumna Stan pokazuje stan przesłanego pliku jako Ukończony, Ukończono z błędami lub Niepowodzenie.

Krok 11

Jeśli stan to Ukończono z błędami lub Niepowodzenie:

a. Kliknij Pobierz raport w kolumnie Działanie.
b. Napraw błędy w pliku na podstawie wyników raportu.
c. Wróć do kroku 9, aby ponownie przesłać plik.

### 2.1.5.4 Dodawanie szablonu

Możesz utworzyć wspólny szablon dla wszystkich kanałów lub utworzyć szablony specyficzne dla kanału.

Szablony można tworzyć dla następujących kanałów:

- SMS
- Facebook Messenger
- Adres e-mail
- Czat na żywo
- WhatsApp
- Usługa Apple Messages dla firm (AMB)

#### 2.1.5.4.1 Tworzenie wspólnego szablonu

Możesz utworzyć wspólny szablon dla wszystkich kanałów.

Procedura

Krok 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

domyślną.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 2

Wybierz Zasoby > Szablony.

Krok 3

Kliknij Dodaj szablon.

Krok 4

Kliknij opcję Wszystkie, aby utworzyć uniwersalny szablon dla wszystkich kanałów.

Krok 5 W polu Nazwa szablonu wprowadź nazwę szablonu. Krok 6

(Opcjonalnie) W polu Identyfikator nadawcy wprowadź identyfikator

nadawcy.

Uwaga

Domyślny identyfikator nadawcy (krótki kod przypisany do zespołu, jeśli SMS jest włączony jako kanał) jest ładowany automatycznie podczas tworzenia szablonu. Ta funkcja umożliwia tworzenie i śledzenie szablonów. Krok 7 W polu tekstowym Szablon wprowadź tekst.

Uwaga

- Pole tekstowe szablonu może mieć maksymalnie 320 znaków.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.
- Pola niestandardowe: Wprowadź niestandardowe lub edytowalne pola w treści szablonu za pomocą nawiasów cudzysłowatych (\<>). Pola niestandardowe są polami edytowalnymi nawet w zablokowanych szablonach.
- Parametry systemu: Kliknij ikonę @@ lub wpisz @@ w polu Tekst szablonu, aby wyświetlić listę parametrów systemu. Możesz wybrać dowolny z tych parametrów i utworzyć tekst szablonu. Jeśli te parametry są używane w tekście szablonu, odpowiadające im wartości są zastępowane dynamicznie, gdy agent wybierze te szablony w konwersacji.

  Uwaga

  W przypadku braku odpowiednich wartości dla skonfigurowanych parametrów aplikacja renderuje parametry w nawiasach klamrowych cudzysłowów ostrokątnych i podświetla je kolorem żółtym.

Krok 8

Zaznacz pole wyboru Zablokuj szablon, aby zablokować szablony tekstu. Po zablokowaniu szablonu agenci mogą edytować tylko pola niestandardowe lub dynamiczne.

Krok 9

W polu Zespół wykluczony wybierz zespoły, którym nie chcesz udostępniać szablonu.

Krok 10

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Kliknij przycisk Zapisz zmiany, aby zapisać szablon.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

#### 2.1.5.4.2 Tworzenie szablonu SMS

Krok

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

Krok 3

Kliknij Dodaj szablon.

Krok 4

Kliknij SMS, aby utworzyć szablon SMS.

Krok 5 W polu Nazwa szablonu wprowadź nazwę szablonu. Krok 6

(Opcjonalnie) W polu Identyfikator nadawcy wprowadź identyfikator

nadawcy.

Uwaga

Domyślny identyfikator nadawcy (krótki kod przypisany do zespołu, jeśli SMS jest włączony jako kanał) jest ładowany automatycznie podczas tworzenia szablonu. Ta funkcja umożliwia tworzenie i śledzenie szablonów. Krok 7 W polu tekstowym Szablon wprowadź tekst.

Uwaga

- Pole tekstowe szablonu może zawierać maksymalnie 800 znaków.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.
- Pola niestandardowe: Wprowadź niestandardowe lub edytowalne pola w treści szablonu za pomocą nawiasów chevron(\<>). Pola niestandardowe są polami edytowalnymi nawet w zablokowanych szablonach.
- Parametry systemu: Kliknij ikonę @@ lub wpisz @@ w polu Tekst szablonu, aby wyświetlić listę parametrów systemu. Możesz wybrać dowolny z tych parametrów i utworzyć tekst szablonu. Jeśli te parametry są używane w tekście szablonu, odpowiadające im wartości są zastępowane dynamicznie, gdy agent wybierze te szablony w konwersacji.

  Uwaga

  W przypadku braku odpowiednich wartości dla skonfigurowanych parametrów aplikacja renderuje parametry w nawiasach klamrowych cudzysłowów ostrokątnych i podświetla je kolorem żółtym.

Krok 8

Zaznacz pole wyboru Zablokuj szablon, aby zablokować szablony tekstu. Po zablokowaniu szablonu agenci mogą

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

edytować tylko pola niestandardowe lub dynamiczne.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 9

W polu Zespół wykluczony wybierz zespoły, którym nie chcesz udostępniać szablonu.

Krok 10

Kliknij przycisk Zapisz zmiany, aby zapisać szablon.

#### 2.1.5.4.3 Tworzenie szablonu wiadomości e-mail

Krok

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

Krok 3

Kliknij Dodaj szablon.

Krok 4

Kliknij opcję E-mail, aby utworzyć szablon

wiadomości e-mail. Krok 5

W polu Nazwa szablonu wprowadź nazwę szablonu. Krok 6

W polu tekstowym Szablon wprowadź tekst.

- Do dostosowanego tekstu możesz dodać emotikony. Do tekstu można zastosować style formatowania w sposób opisany w tabeli.

| Ikona | Opis |
|---|---|
| Pogrubienie | Pogrubia tekst. |
| Kursywa | Powoduje użycie kursywy w tekście. |
| Podkreślenie | Podkreśla tekst. |
| Przekreślenie | Uderza w tekst. |
| Kolor czcionki | Zmienia kolor czcionki. |
| Lista uporządkowana | Powoduje utworzenie listy uporządkowanej. |
| Lista nieuporządkowana | Tworzy listę bez kolejności. |
| Łącze | Wstawia hiperłącze do zaznaczonego tekstu. |
| Akapit (nagłówki) | Stosuje do tekstu predefiniowane style nagłówka lub akapitu. |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| Ikona | Opis |
| --- | --- |
| adresów | Wstawia tabelę. |

Uwaga

- Pola niestandardowe: Wprowadź niestandardowe lub edytowalne pola w treści szablonu za pomocą nawiasów chevron(\<>). Pola niestandardowe są polami edytowalnymi nawet w zablokowanych szablonach.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.
- Parametry systemu: Kliknij ikonę @@ lub wpisz @@ w polu Tekst szablonu, aby wyświetlić listę parametrów systemu. Możesz wybrać dowolny z tych parametrów i utworzyć tekst szablonu. Jeśli te parametry są używane w tekście szablonu, odpowiadające im wartości są zastępowane dynamicznie, gdy agent wybierze te szablony w konwersacji.

  Uwaga

  W przypadku braku odpowiednich wartości dla skonfigurowanych parametrów aplikacja renderuje parametry w nawiasach klamrowych cudzysłowów ostrokątnych i podświetla je kolorem żółtym.

Krok 7

Zaznacz pole wyboru Zablokuj szablon, aby zablokować szablony tekstu. Po zablokowaniu szablonu agenci mogą edytować tylko pola niestandardowe lub dynamiczne.

Krok 8

W polu Zespół wykluczony wybierz zespoły, którym nie chcesz udostępniać szablonu.

Krok 9

Kliknij przycisk Zapisz zmiany, aby zapisać szablon.

#### 2.1.5.4.4 Stwórz szablon czatu na żywo

Krok

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

Krok 3

Kliknij Dodaj szablon.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 4

Kliknij Livechat, aby utworzyć szablon Livechat.

Krok 5 W polu Nazwa szablonu wprowadź nazwę szablonu. Krok 6 W

polu tekstowym Szablon wprowadź tekst.

Uwaga

- Pole tekstowe szablonu obsługuje maksymalnie 2000 znaków.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.
- Pola niestandardowe: Wprowadź niestandardowe lub edytowalne pola w treści szablonu za pomocą nawiasów chevron(\<>). Pola niestandardowe są polami edytowalnymi nawet w zablokowanych szablonach.
- Parametry systemu: Kliknij ikonę @@ lub wpisz @@ w polu Tekst szablonu, aby wyświetlić listę parametrów systemu. Możesz wybrać dowolny z tych parametrów i utworzyć tekst szablonu. Jeśli te parametry są używane w tekście szablonu, odpowiadające im wartości są zastępowane dynamicznie, gdy agent wybierze te szablony w konwersacji.

  Uwaga

  W przypadku braku odpowiednich wartości dla skonfigurowanych parametrów aplikacja renderuje parametry w nawiasach klamrowych cudzysłowów ostrokątnych i podświetla je kolorem żółtym.

Krok 7

Zaznacz pole wyboru Zablokuj szablon, aby zablokować szablony tekstu. Po zablokowaniu szablonu agenci mogą edytować tylko pola niestandardowe lub dynamiczne.

Krok 8

W polu Zespół wykluczony wybierz zespoły, którym nie chcesz udostępniać szablonu.

Krok 9

Kliknij przycisk Zapisz zmiany, aby zapisać szablon.

#### 2.1.5.4.5 Tworzenie szablonu Facebook Messenger

Krok

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

Krok 3

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Kliknij Dodaj szablon.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 4

Kliknij Facebook, aby utworzyć szablon serwisu

Facebook. Krok 5

W polu Nazwa szablonu wprowadź nazwę szablonu.

Krok 6 Wybierz Tekst jako typ szablonu, aby skonfigurować szablon

tekstowy. Uwaga

- Pole tekstowe szablonu obsługuje maksymalnie 2000 znaków.
- Pola niestandardowe: Wprowadź niestandardowe lub edytowalne pola w treści szablonu za pomocą nawiasów chevron(\<>). Pola niestandardowe są polami edytowalnymi nawet w zablokowanych szablonach.
- Parametry systemu: Kliknij ikonę @@ lub wpisz @@ w polu Tekst szablonu, aby wyświetlić listę parametrów systemu. Możesz wybrać dowolny z tych parametrów i utworzyć tekst szablonu. Jeśli te parametry są używane w tekście szablonu, odpowiadające im wartości są zastępowane dynamicznie, gdy agent wybierze te szablony w konwersacji.

  Uwaga
- W przypadku braku odpowiednich wartości dla skonfigurowanych parametrów aplikacja renderuje parametry w nawiasach klamrowych cudzysłowów ostrokątnych i podświetla je kolorem żółtym.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.

Krok 7

Wybierz Szablony akcji jako typ szablonu, aby utworzyć szablony przycisków.

Uwaga

Możesz użyć tej opcji, gdy klient oczekuje szybkiej odpowiedzi. System wysyła wiadomość z obrazami i przyciskami, aby umożliwić klientowi odpowiedź jednym kliknięciem.

Aby skonfigurować szablony akcji:

- Zaznacz pole wyboru Przycisk.
- Kliknij opcję Prześlij obraz, aby przeglądać i dołączać obraz.
- W polu Nazwa wprowadź nazwę przycisku.
- Wybierz Typ przycisku z listy rozwijanej Typ przycisku.
- W polu Adres URL połączenia wprowadź adres URL wywołania zwrotnego.
- W polu tekstowym Szablon wprowadź

  tekst. Uwaga

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

- Szablony Akcja obsługują maksymalnie 320 znaków.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 8

Wybierz Szablony multimedialne jako typ szablonu, aby tworzyć różne szablony multimedialne. Uwaga

Można tworzyć następujące szablony multimedialne:

- Obraz
- dźwięku
- Wideo
- Plik

Aby skonfigurować szablony multimedialne:

- Z listy rozwijanej Typ nośnika wybierz typ nośnika.
- W polu Wprowadź adres URL nośnika wprowadź adres URL.

Krok 9

Zaznacz pole wyboru Zablokuj szablon, aby zablokować szablony tekstu. Po zablokowaniu szablonu agenci mogą edytować tylko pola niestandardowe lub dynamiczne.

Krok 10

W polu Zespół wykluczony wybierz zespoły, którym nie chcesz udostępniać szablonu.

Krok 11

Kliknij przycisk Zapisz zmiany, aby zapisać szablon.

#### 2.1.5.4.6 Utwórz szablon WhatsApp

Krok

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

Krok 3

Kliknij Dodaj szablon.

Krok 4

Kliknij WhatsApp, aby utworzyć szablon WhatsApp.

Krok 5 W polu Nazwa szablonu wprowadź nazwę szablonu. Krok 6 W polu tekstowym Szablon wprowadź tekst.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Uwaga

- Pole tekstowe szablonu może mieć maksymalnie 4096 znaków.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.
- Pola niestandardowe: Wprowadź niestandardowe lub edytowalne pola w treści szablonu za pomocą nawiasów chevron(\<>). Pola niestandardowe są polami edytowalnymi nawet w zablokowanych szablonach.
- Parametry systemu: Kliknij ikonę @@ lub wpisz @@ w polu Tekst szablonu, aby wyświetlić listę parametrów systemu. Możesz wybrać dowolny z tych parametrów i utworzyć tekst szablonu. Jeśli te parametry są używane w tekście szablonu, odpowiadające im wartości są zastępowane dynamicznie, gdy agent wybierze te szablony w konwersacji.

  Uwaga

  W przypadku braku odpowiednich wartości dla skonfigurowanych parametrów aplikacja renderuje parametry w nawiasach klamrowych cudzysłowów ostrokątnych i podświetla je kolorem żółtym.

Krok 7

Zaznacz pole wyboru Zablokuj szablon, aby zablokować szablony tekstu. Po zablokowaniu szablonu agenci mogą edytować tylko pola niestandardowe lub dynamiczne.

Krok 8

W polu Zespół wykluczony wybierz zespoły, którym nie chcesz udostępniać szablonu.

Krok 9

Kliknij przycisk Zapisz zmiany, aby zapisać szablon.

#### 2.1.5.4.7 Tworzenie szablonu Apple Messages for Business (AMB)

Krok

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Wybierz Zasoby>Szablony.

Krok 3

Kliknij Dodaj szablon.

Krok 4

Kliknij opcję Apple Message for Business, aby utworzyć szablon

AMB. Krok 5

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Wprowadź nazwę szablonu.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 6

Wybierz typ szablonu z listy rozwijanej Typ szablonu. Uwaga

Dla kanału AMB można tworzyć typy szablonów Tekst, Tekst z załącznikami, Próbnik wartości, Próbnik list, Łącze rozszerzone, Szybka odpowiedź i Formularz.

Krok 7

Wybierz Tekst jako typ szablonu, aby skonfigurować szablon

tekstowy. Krok 8

W polu tekstowym Szablon wprowadź tekst.

Uwaga

- Pole tekstowe szablonu obsługuje maksymalnie 10000 znaków.
- Wszelkie dodatkowe spacje wierszy dodane w szablonie/szybkiej odpowiedzi mogą zostać przycięte.
- Pola niestandardowe: Wprowadź niestandardowe lub edytowalne pola w treści szablonu za pomocą nawiasów szewron(<>). Pola niestandardowe są polami edytowalnymi nawet w zablokowanych szablonach.
- Parametry systemu: Kliknij ikonę @@ lub wpisz @@ w polu Tekst szablonu, aby wyświetlić listę parametrów systemu. Możesz wybrać dowolny z tych parametrów i utworzyć tekst szablonu. Jeśli te parametry są używane w tekście szablonu, odpowiadające im wartości są zastępowane dynamicznie, gdy agent wybierze te szablony w konwersacji.

  Uwaga

  W przypadku braku odpowiednich wartości dla skonfigurowanych parametrów aplikacja renderuje parametry w nawiasach klamrowych cudzysłowów ostrokątnych i podświetla je kolorem żółtym.

Krok 9

Wybierz Tekst z załącznikami jako typ szablonu, aby skonfigurować i obsługiwać tekst w szablonach załączników.

Krok 10

W sekcji Prześlij załącznik kliknij opcję Wybierz plik lub Upuść pliki tutaj, aby przesłać załącznik.

Uwaga

Pole Prześlij załącznik obsługuje maksymalny limit ≤ 5 MB.

Krok 11

Zaznacz pole wyboru Zablokuj szablon, aby zablokować tekst i tekst z typami szablonów załączników. Po zablokowaniu szablonu agenci mogą edytować tylko pola niestandardowe lub dynamiczne.

Krok 12

Wybierz typ szablonu Selektor czasu, aby skonfigurować przedziały czasowe dla odbiorców.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

- Skonfiguruj podgląd odebranych wiadomości.
    - Wybierz rozmiar dymku podglądu wiadomości za pomocą przycisków opcji Styl.
    - W polu Tytuł wpisz tytuł.
    - (Opcjonalnie) W polu Napisy wprowadź podtytuł.
    - Kliknij opcję Wybierz plik lub upuść pliki tutaj, aby przesłać załącznik.
- (Opcjonalnie) Skonfiguruj szczegóły zdarzenia.
- Włącz przełącznik Wstępne wypełnianie szczegółów wydarzenia, aby wstępnie wypełnić szczegóły wydarzenia.
    - W polu Tytuł wydarzenia wpisz tytuł.
    - (Opcjonalnie) W polu Szczegóły lokalizacji wprowadź informacje o lokalizacji.
    - (Opcjonalnie) W polach Pokaż na mapie wprowadź współrzędne.
    - W polach Przedziały czasowe wybierz datę, godzinę i czas trwania z odpowiednich pól.
    - Kliknij ikonę Dodaj, aby dodać przedziały czasowe.
- Skonfiguruj podgląd wiadomości zwrotnej.
    - Wybierz rozmiar dymku podglądu wiadomości za pomocą przycisków opcji Styl.
    - W polu Tytuł wpisz tytuł.
    - (Opcjonalnie) W polu Napisy wprowadź podtytuł.
    - Kliknij opcję Wybierz plik lub upuść pliki tutaj, aby przesłać

załącznik. Krok 13

Wybierz typ szablonu Selektor czasu, aby skonfigurować listę elementów i informacje na ich temat.

- Skonfiguruj podgląd odebranych wiadomości.
    - Wybierz rozmiar dymku podglądu wiadomości za pomocą przycisków opcji Styl.
    - W polu Tytuł wpisz tytuł.
    - (Opcjonalnie) W polu Napisy wprowadź podtytuł.
    - Kliknij opcję Wybierz plik lub upuść pliki tutaj, aby przesłać załącznik.
- Skonfiguruj szczegóły listy.
    - W polu Tytuł sekcji wpisz tytuł.
    - Aby skonfigurować wiele sekcji, zaznacz pole wyboru Zezwól na wielokrotne selekcje sekcji.
    - Kliknij Upuść pliki tutaj, aby przesłać, aby przesłać pliki obrazów.
    - W polu Tytuł elementu wprowadź tytuł.
    - (Opcjonalnie) W polu Nazwa podrzędna elementu wprowadź podtytuł.
    - Kliknij ikonę Dodaj obok pola Nazwa elementu, aby dodać wiele elementów.
    - Kliknij Dodaj sekcję, aby zapisać listę.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

- Skonfiguruj podgląd wiadomości zwrotnej.
    - Wybierz rozmiar dymku podglądu wiadomości za pomocą przycisków opcji Styl.
    - W polu Tytuł wpisz tytuł.
    - (Opcjonalnie) W polu Napisy wprowadź podtytuł.
    - Kliknij opcję Wybierz plik lub upuść pliki tutaj, aby przesłać

załącznik. Krok 14

Wybierz typ szablonu Rich Link, aby skonfigurować i wysłać zaawansowane łącza do urządzenia konsumenckiego.

- Skonfiguruj podgląd odebranych wiadomości.
    - W polu Tytuł wpisz tytuł.
    - W polu Adres URL wpisz adres URL łącza sformatowanego.
    - Wybierz typ nośnika z listy rozwijanej. Uwaga
        - Pole multimediów obsługuje pliki obrazów i wideo.
        - Po wybraniu opcji Wideo jako typ multimediów prześlij obraz miniatury, aby ułatwić identyfikację i widoczność. Plik wideo musi być w formacie MP4.
    - Kliknij opcję Wybierz plik lub upuść pliki tutaj, aby przesłać

załącznik. Krok 15

Wybierz typ szablonu Szybka odpowiedź, aby skonfigurować pytania i opcje.

- W polu Tytuł wprowadź pytanie.
- W polu Dodaj opcje wprowadź opcje.

Uwaga

W polu Dodaj opcje można skonfigurować co najmniej dwie i maksymalnie pięć opcji. Krok 16

Wybierz typ szablonu formularza, aby skonfigurować rozbudowane, wielostronicowe przepływy interakcyjne dla użytkowników na urządzeniach z systemami iOS i iPadOS przy użyciu jednego ładunku JSON.

- W polu Opis wprowadź opis formularza, aby przekazać dodatkowe informacje agentom korzystającym z szablonu formularza.
- Kliknij Załaduj przykład w edytorze, aby załadować przykładowy JSON i dostosować go, lub możesz wprowadzić prawidłowy kod JSON.
- Kliknij przycisk Upiększanie obok przykładu Załaduj w edytorze, aby sformatować i uczynić

JSON czytelnym. Krok 17

W polu Zespół wykluczony wybierz zespoły, którym nie chcesz udostępniać szablonu.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 18

Kliknij Zapisz zmiany, aby zapisać szablon.

## 2.1.6 Proaktywny czat

W Webex Contact Center Proaktywny czat umożliwia firmom inicjowanie rozmów z klientami przy użyciu wstępnie zdefiniowanych reguł i wyzwalaczy, zwiększając zaangażowanie i szybciej rozwiązując problemy. Firmy mogą wysyłać automatyczne wiadomości na podstawie zachowań użytkowników, takich jak wizyty na stronie lub poświęcony czas, skonfigurowanych w konsoli administracyjnej Webex Engage. Administratorzy mogą ustawić wiele reguł dla różnych zasobów i witryn w ramach jednego konta, dostosowując wiadomości do godzin pracy. System śledzi analizy wydajności, w tym współczynniki dopasowania, wysyłania, otwierania i odpowiedzi, zapewniając terminowe i skuteczne interakcje z klientami. Ta funkcja pomaga firmom zwiększyć zaangażowanie dzięki dostosowanej, opartej na regułach komunikacji wywoływanej przez aktywność użytkowników na ich stronach internetowych.

### 2.1.6.1 Tworzenie proaktywnych wiadomości

Krok 1

Zaloguj się do Centrum

sterowania. Krok 2

W lewym okienku przejdź do Centrum

kontaktów. Krok 3

W sekcji Szybkie linki przejdź do Webex Engage > Manage Proactive chats.

Zostanie wyświetlony ekran Proactive Messaging (Wiadomości proaktywne).

Krok 4

Kliknij Dodaj wiadomość.

Zostanie wyświetlony ekran Proactive Messaging (Wiadomości proaktywne). Ten ekran zawiera następujące sekcje: Początek

- Zbuduj swój przekaz
- Kwalifikujący się wyzwalacz
- Opublikuj wiadomość

Krok 5

Wprowadź nazwę wiadomości.

Krok 6

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Wybierz zasób z listy rozwijanej Nazwa zasobu.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 7

Wybierz zasób. Spowoduje to automatyczne wypełnienie listy rozwijanej Witryny.

Uwaga: chociaż klient końcowy może wielokrotnie spełniać warunki wyzwalające podczas nawigacji w witrynie firmy, proaktywne zaproszenie do czatu jest dostarczane tylko raz. Reguły, które zostały już wywołane dla klienta końcowego w kontekście, są przechowywane lokalnie w pamięci masowej przeglądarki. Jeśli klient końcowy wyczyści pamięć przeglądarki, reguła zostanie wywołana ponownie przy następnym spełnieniu warunków wyzwalających. Krok 8

W sekcji Początek skonfiguruj następujące parametry, aby zdefiniować sposób wyzwalania automatycznego komunikatu, takiego jak opcja Reguły dotyczące atrybutów odwiedzających lub Zdarzenia w natywnej witrynie.

- Wybierz Reguły dotyczące atrybutów odwiedzających, aby zdefiniować regułę wyzwalającą automatyczną wiadomość. Kontekstowa wiadomość proaktywna jest uruchamiana, jeśli odwiedzający (na stronie biznesowej) spełniają warunki określone w polu Reguły dotyczące atrybutów odwiedzającego.
  - Zdefiniuj reguły, używając jednego lub więcej warunków JEŻELI lub LUB.
  - Kliknij przycisk Zapisz zmiany.
- Wybierz Natywne zdarzenia w witrynie, aby zdefiniować zdarzenia HTML (np. Po kliknięciu, Po zmianie i Po najechaniu kursorem), aby uruchomić proaktywny komunikat na podstawie działań odwiedzających na stronie firmy. Możesz także przekazać ładunek i zdefiniować reguły, aby wyzwolić proaktywny komunikat.
  - Z odpowiedniej listy rozwijanej wybierz sposób wyzwalania zdarzenia, takiego jak Po kliknięciu, Po zmianie lub Po najechaniu kursorem.
  - Skonfiguruj element DOM, który chcesz śledzić. Możesz kierować reklamy na te encje DOM, używając ich identyfikatora lub klasy (nazwy) z odpowiedniej listy rozwijanej i wprowadzić odpowiednią wartość.
  - Aby opcjonalnie przekazać kontekstowy ładunek z modelu DOM, możesz TURN na ekranie Czy chcesz przekazać ładunek? przełączać. Wprowadź nazwę i wartość klucza. Wartości będą musiały wskazywać identyfikatory elementu DOM bez żadnego prefiksu.
    Uwaga: Jeśli widżet znajdzie elementy o tym samym identyfikatorze, pobiera z modelu DOM pierwszy element, który odpowiada identyfikatorowi elementu DOM skonfigurowanemu w proaktywnej konfiguracji reguł czatu.
  - Można również dodatkowo filtrować według tych wartości ładunku i stosować wyzwalacz tylko wtedy, gdy określony
    Dopasowanie warunków (np. JEŻELI customer_plan równa się "złoto")
  - Wprowadź co najmniej jeden warunek JEŻELI lub LUB
  - Kliknij przycisk Zapisz zmiany.

Krok 9

W oknie Construct Message (Komunikat o konstrukcji) skonfiguruj następujące parametry:

- Wpisz Od nazwy (tytuł wiadomości).

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

- Wybierz zespół z listy rozwijanej Zespoły.

  Tę regułę można zamapować na kolejkę centrum kontaktów (pobraną z listy kolejek czatu w Centrum sterowania > Kolejkach > centrum kontaktów). Gdy klient końcowy odpowie na ten proaktywny czat

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Zaproś, kontekst tej kolejki jest przekazywany do Webex Connect Flow. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Konfigurowanie przepływów na potrzeby proaktywnej rozmowy sieciowej.

- Zredaguj wiadomość w polu Wiadomość i wybierz jedną z następujących opcji:
  - Powiadomienie o plakietce — to powiadomienie jest wyświetlane jako ciche powiadomienie. Klienci muszą kliknąć powiadomienie, aby wyświetlić wiadomość.
  - Część wiadomości — to powiadomienie wyświetla tylko część wiadomości. Klienci muszą kliknąć wielokropek, aby wyświetlić całą wiadomość.
  - Pełny podgląd wiadomości — to powiadomienie wyświetla całą wiadomość.
  - Strona środkowa POST — to powiadomienie wyświetla komunikat na środku strony. Ogólnie rzecz biorąc, będzie to wykorzystywane do dostarczania klientowi obowiązkowych informacji.
- Kliknij Zapisz wiadomość.

Krok 10

W sekcji Kwalifikujący się wyzwalacz możesz opcjonalnie zakwalifikować proaktywną regułę czatu przy użyciu Godzin pracy. Jeśli ta opcja jest włączona, reguła będzie wyzwalana tylko wtedy, gdy wybrane godziny pracy znajdują się na zmianie roboczej.

- Wybierz wymagane godziny pracy z listy rozwijanej. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Godziny pracy .
- Kliknij przycisk Zapisz zmiany.

Krok 11

W sekcji Publikowanie kliknij przycisk Zapisz i opublikuj

zmiany. Na ekranie pojawi się komunikat o powodzeniu.

Ta proaktywna wiadomość będzie dostępna na żywo i będzie widoczna na ekranie proaktywnej wiadomości.

### 2.1.6.2 Cofanie publikacji wiadomości proaktywnych

Jeśli firma doświadczy nieoczekiwanej liczby czatów z powodu tych zaproszeń, możesz dezaktywować odpowiednie proaktywne zaproszenie do czatu, anulując publikację reguły. Po uporządkowaniu sytuacji administratorzy klienta mogą ponownie opublikować regułę. Aby cofnąć publikację proaktywnej wiadomości, wykonaj następujące czynności:

- Przejdź do ekranu Proaktywne wiadomości.
- Kliknij Edytuj w kolumnie Działania konkretnej proaktywnej wiadomości.
- Przejdź do sekcji Publikowanie i kliknij opcję Cofnij publikację zmian.

Na ekranie pojawi się komunikat z potwierdzeniem. Stan proaktywnej wiadomości zostanie zmieniony z Aktywny na Wersja robocza i wyświetlony na ekranie wiadomości proaktywnych.

Proaktywna wiadomość będzie dostępna do edycji i może zostać opublikowana jako nowa wiadomość.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Co zrobić dalej:
POST Konfigurując powyższe, musisz skonfigurować przepływy na Webex Connect aby obsługiwać odpowiedzi na

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

W szczególności proaktywny czat. Aby uzyskać więcej informacji, zobacz Konfigurowanie przepływów na potrzeby proaktywnej rozmowy sieciowej.

## 2.2 Konsola obsługi klienta

### 2.2.1 Konsola

Użyj pulpitu, aby wyświetlić listę czatów oczekujących na odpowiedź agenta. Pulpit nawigacyjny pomaga zidentyfikować dowolne

Oczekujący klienci w kolejce.

Pulpit nawigacyjny zawiera następujące karty:

- Rozmowy
- Pracowników

#### 2.2.1.1 Rozmowy

Możesz zobaczyć liczbę otwartych rozmów w sekcji Konwersacje Tab. Liczba otwartych konwersacji to łączna liczba czatów w stanie Kolejka, Aktywne i Zawieszone danego zespołu. Możesz wyświetlić każdy status na osobnej karcie, aby zobaczyć liczbę czatów dla tego statusu. Możesz kliknąć każdą z tych kart, aby wyświetlić szczegóły czatów pod wybranym statusem.

Uwaga

Element Webex Contact Center nie obsługuje stanu Wstrzymane.

Grupy aktywnej karty stanu rozmawiają na czacie z osobami oczekującymi na odpowiedzi agentów i oczekującymi na odpowiedzi klientów.

Na podstawie wybranej karty stanu można wyświetlić szczegóły czatu, takie jak identyfikator czatu, identyfikator klienta, priorytet, identyfikator agenta, średni czas odpowiedzi, czas obsługi i ostatnia aktualizacja.

Wyświetl transkrypcję rozmowy

Domyślnie użytkownicy kanału cyfrowego mogą przeglądać najnowsze dane na żywo z sześciu miesięcy w interfejsie użytkownika i za pośrednictwem API. Jeśli chcesz wyświetlić dane po upływie sześciu miesięcy, skontaktuj się z zespołem pomocy technicznej. Zespół pomocy technicznej może zapewnić do 24 miesięcy danych w trybie offline.

Krok

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Kliknij przycisk Przełącz do obsługi klienta w prawym górnym rogu pulpitu

nawigacyjnego. Krok 3

Kliknij ikonę Dziennik rozmów w kolumnie Akcja czatu.

Na ekranie zostanie wyświetlone okno dialogowe

dziennika czatu.

Wyszukiwanie czatów na podstawie

procedury określonych filtrów

Krok 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić

konsolę domyślną. Krok 2

Kliknij przycisk Przełącz do obsługi klienta w prawym górnym rogu pulpitu

nawigacyjnego. Krok 3

Kliknij przycisk Dodaj filtr na ekranie pulpitu

nawigacyjnego. Krok 4

Utwórz warunki na ekranie Filtruj czaty. Krok 5

Kliknij Wyświetl wyniki, aby wyświetlić czaty, które spełniają warunki filtrowania.

W tabeli wyników wyszukiwania są wyświetlane wszystkie wyniki spełniające warunki

filtrowania. Wyszukiwanie i wyświetlanie transkrypcji

Krok

procedury 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić

konsolę domyślną. Krok 2

Kliknij przycisk Przełącz do obsługi klienta w prawym górnym rogu pulpitu

nawigacyjnego. Krok 3

Na stronie wyszukiwania można wyszukiwać i wyświetlać transkrypcje rozmów na podstawie następujących wartości pól.

| Pole | Opis |
|---|---|
| Nazwa | Pełna nazwa klienta otrzymana z kanału i konfiguracje w węźle Tworzenie<br>konwersacji w przepływie. Dotyczy Facebook Messenger i kanału Livechat.<br>W przypadku poczty e-mail: domyślnie ustawiony na adres e-mail głównego klienta (z adresu). |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| Pole | Opis |
|---|---|
| | Dla SMS: domyślnie ustawiony na numer telefonu komórkowego klienta.<br>Uwaga<br>Wyszukiwanie częściowe nie jest<br>obsługiwane. W wyszukiwaniu nie jest<br>rozróżniana wielkość liter. |
| Numer telefonu komórkowego | SMS numer telefonu komórkowego klienta. Przydatne do wyszukiwania rozmów SMS. |
| Identyfikator e-mail | Identyfikator e-mail klienta. Przydatny do wyszukiwania rozmów e-mail. |
| Identyfikator czatu (rozmowa<br>ID) | Unikatowy identyfikator rozmowy. |
| Livechat ID | Unikalny identyfikator UUID – ustawiany w przeglądarce klienta za pomocą widżetu Livechat. |
| WhatsApp Komórka<br>Numer | Zarejestrowany numer telefonu komórkowego klienta. |
| Wiadomości Apple dla<br>Biznes (AMB) | Numer lub identyfikator e-mail powiązany z kontem Apple ID. |
| Tagi | Nie dotyczy Webex Contact Center |
| Priorytetowe | Nie dotyczy Webex Contact Center |
| Identyfikator agenta | Identyfikator agenta jest konfigurowany na CI User ID. Obecnie nie do użytku. |
| Identyfikator klienta | Unikalny identyfikator klienta zdefiniowany przez firmę. Nie ma zastosowania do<br>Webex Contact Center. |

### 2.2.2 Lista zablokowanych słów

Można skonfigurować blokowane słowa, których agenci powinni nie używać w rozmowach. Jeśli te słowa pojawiają się w wiadomości od klienta, są zastępowane gwiazdką (*) przed wysłaniem do agentów. Ta funkcja obsługuje język angielski i pełen zakres znaków Unicode, który obejmuje większość języków na świecie.
Na tym ekranie można wykonać następujące czynności:

- Skonfiguruj zablokowane słowa, które muszą zostać odfiltrowane z wiadomości, lub wyszukaj wstępnie skonfigurowane zablokowane słowa.
- Skonfiguruj identyfikatory e-mail adresatów, do których jest wysyłany raport, jeśli w wiadomościach wychodzących, które agent próbuje wysłać do klienta, zostaną znalezione

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

zablokowane słowa.

- Jeśli agent wpisze komunikat zawierający którekolwiek z zablokowanych słów, system wyświetli

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

I nie wysyła wiadomości, dopóki agent nie usunie tego słowa.

Domyślne słowa na liście blokowania

W poniższej tabeli wymieniono domyślne wyrazy listy blokowania. Możesz ustawić je jako aktywne i nieaktywne.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Di | vag1na | | FCUKER | Kumming • | ukłucie |
| ahole | vagiina | CL1T | FCUKING | kums | ukłucia |
| Arsey | vaj1na | clit | Do | Kunilingus | Pron |
| ash0le | Vajina • | lizania clit | dmuchanie | kwif | Pube |
| ash0les | vullva | łechtaczka | fecker | L3i+CH | pusse |
| dupły | Wankers | clity | felczowanie | l3itch | |
| Dupek | Wanks | ściółka łechtaczki | filcat | Warg sromowych | Cipki |
| assh0le | WH00R | clusterfuck | Fellatio | LEN | cipa |
| asslicker | wh0re | cnut | fingerfuck | LMAO | pussy fart |
| asswipe | wigger | kogut | fingerfucked | LMFAO | Pałac Pussy |
| bassterdy | Willie | kieszeń na kogut | | żądza | cipka |
| Dranie | Wog | kogut smark | | Lusting | Queaf |
| | Kulki | Twarz koguta | Fingerfucking | M0F0 | pedzio |
| Bękarty | Bzdura | Cockhead | Fingerfucks | M0FO | odbytnica |
| | pieprzyć | Cockmunch | pięść kurwa | M45terbate | Retard |
| suki! | 50 jardów cunt cunt | Cockmuncher | fistfuck | MA5TERB8 | rimjaw |
| suki | 5h1t | Kurki | fistfucked | ma5terbate | Rimming |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| suki. | Raji | cocksuck | fistfucker | mafugly | s hit |
| Blobby | a_s_s | cocksucked | fistfuckers | masochista | s.o.b. |
| Bollocks | A2M | Cocksucker | fistfucking | MISTRZ8 | s_h_i_t |
| Bolloks | A55 | kogut-frajer | pięści | Masterbat* | sadyzm |
| Bollox | dorosły | cocksucking | fistfucks | Masterbat3 | sadysta |
| bolox | amator | cocksucks | Kołnierz | Masterbate | piaskownica |
| wcieranie pośladków | analny | Cocksuka • | Wychłostanie dziennika | Master-Bate | Królowa kiełbasy |
| c0cks | Palownik analny | Cocksukka | fook | Mistrzostwo | Schlong • |
| CNTZ | wyciek odbytu | Kok | fooker | Mistrzostwa | Przykręcenie |
| głowa koguta | Anilingus | Cokmuncher | pieprzyć dziurę | masturbować | sknerus |
| cuntz | odbyt | Coksucka | pieprzyć marionetkę | mof0 | scrote |
| nurkować | ar5e | Coon | Fuck Trophy | Mofo • | moszna |
| Dominatricks | arrse | Cop trochę drewno | Fuck you mama | mo-fo | nasienie |
| dominatria | tyłek | cornhole | pieprzyć | mothafuck | płeć |
| Dominatrix | dupek | korporacyjna dziwka | fucka | mothafucka | sh!+ |
| głupki | osioł | Cox | kurwa dupa | mothafuckas | sh!t |
| fuckoff | dupa kurwa | cum | kurwa suka | mothafuckaz | sh1t |
| krówka | Osłów | cum chugger | Fucked | mothafucked | Shag |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Fukah | assfucker | cum śmietnik | Fucker | mothafucker | Shagger • |
| Fukin • | ass-fucker | cum freak | Fuckers | | Kudłaty |
| gayboy | assfukka | cum pożeracz | fuckhead | mothafuckin | Shagging |
| Gayz • | dupek | cumdump | fuckheads | mothafucking | shemale |
| H00R | dupki | Cummer | kurwa | | shi+ |
| h0ar | assmucus | Cumming | kurwa | | gówno |
| h0re | assmunch | cums | | matka skurwysyn | gówno skurwysyn |
| motyka | dupek | Cumshot | fuckingshitmotherfucker | matka skurwysyn | shitdick |
| Grzegorz | autoerotyczne | Cunilingus | | Motherfuck | gówno |
| hoore | b!tch | Cunillingus | pieprzone mięso | motherfucked | srany |
| Japs | B00BS | mineta | Pieprzy | matkojebca | Shitey |
| Jisim • | B17CH | piczka | fucktoy | skurwysyny | Shitfuck |
| Jiss • | B1Tch | Włosy ciotki | fuckwhit | motherfuckin | gówniane |
| joder | torba na piłkę | worek cuntbag | fuckwit | motherfucking | gówniarz |
| Kike | worek balowy | cuntlick | Pakowarka krówek | Motherfucks | |
| Gałki | huk (jeden) pudełko | cuntlicker | Fudgepacker | motherfuckka | |
| pokrętło | Bangbros | cuntlicking | fuk | Motherfucks | Gówno |
| koon | Bareback | Cunts | fuker | mufa | gówno |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| kunt | | cuntsicle | Fukker | puff muff | gówno |
| kunty | bestia | ciotka uderzona | Fukkin | Mutha • | gówno |
| kuntz | bestialstwo | lina cięta | FUKS | muthafecker | Sranie |
| Lezzian | kurtyna wołowa | Cyalis | Fukwhit | muthafuckker | gównianie |
| Masokist | dzwonek | Cyberfuc | Fukwit | muther | gówno |
| Masstrbait | bestialski | cyberfuck | fux | mutherfucker | skank |
| Masstrbate | Bestialstwa | cyberfucked | FUX0R | n1gga | stok |
| Masterbates | bi+ch | cyberskurwysyn | Gangbang | n1gger | dziwka |
| Minge • | biatch | cyberskurwysyny | Gangbang | nazistowski | wiadro dziwki |
| matka-Fucker | bimbo | Cyberfucking | gang-bang | Potrzebujesz kutasa | Dziwki |
| N1GR | Śluza dla ptaków | D1ck | gangbanged | nigg3r | smegma |
| nonce | suka | cholernie | gangbangi | nigg4h | Świństwa |
| orgasum | sikora suki | kutas | gazowy tyłek | czarnuch | Wyrwać |
| Packi | suka | Otwór na kutasa | Gaylord | Niggah • | sukinsyn |
| Packie | suki | Dick nieśmiały | Gaysex | czarnuchy | SPA |
| pakowity | suki | Dickhead | koza | | Odwagi |
| paki • | suka | Dildo | bóg | czarnuch | T1TT1E5 |
| pakie | bicie | wibratory | Boże cholera | czarnuchy | t1tties |
| paky | krwawy | Dink | Boże-tama | Nob | Teety |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Peeenus | rozwal mnie | śmierdzące | cholera | Nob Jokey | Teez |
| peeenusss | błotem | Dirsa • | Przeklęty | Nobhead | Jądra |
| Peenus • | loda | brudny Sanchez | Przeklęty Bóg | nobjocky | jądro |
| Peinus • | lody | dlck | klapa szynki | Nobjokey | cycek |
| długopisy1s | niebieski gofr | ps-skurwysyn | hardkorowy seks | orzechy drętwiące | cycek wank |
| penis-oddech | Blumpkin | psi styl | piekło | masło orzechowe | titfuck |
| Penus | boiolas | Styl psa | heshe | worek do orzechów | Cycki |
| Penuus | jądro | Doggin • | hoar | OMG | Titt • |
| Phuker • | Bollok | Dogging | Hoare | orgazm | tittie5 |
| Phukker • | Boner | Donkeyribber | hoer | orgazm | tittiefucker |
| Polack • | Boob | Doosh | homo | orgazm | Cycki |
| polak | Cycki | Księża | Homoerotycznych | Orgazmy | tittyfuck |
| gej | | Dyke | hore | P0RN | tittywank |
| Poonani • | boooobs | Zjedz kutasa | najbardziej napalony | pionek | Titwank |
| PR1C | btch1 | Zjedz ciasto do włosów | napalony | dziób | Rzucający |
| pr1ck | xxx | Wytrysku | hotsex | penis | turd |
| pr1k | kretyn | wytrysk | Jak zabić | penisfucker | tw4t |
| Pussee | M0RON | Ejaculates | Jak Murdep | Seks telefoniczny | twat |
| puuke | $hit | Wytrysku | Jackoff | Cholera | Głowica Twathead |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| puuker | 4R5E | wytryski | podnośnik | Luksemburg | twatty |
| Queers | booooobs | ejakulacja | | phuked | twunt |
| queerz | booooooobs | Ejakulate | szarpać | phuking | twunter |
| Qweers | Piersi | erotyczny | szarpnięcie | phukked | v14gra |
| Qweerz • | Buceta • | F u c k | jism | phukking | v1gra |
| recktum | Facet | F u c k e r | Życiorys | Phuket | pochwa |
| scank | zadek | f_u_c_k | jizm | phuq | Viagra |
| seksowny | bunny fucker | f4nny | Jizz • | skurwysyn | srom |
| sh1ter | pobić ładunek | twarzowy | kawk | Pimpis | w00se |
| sh1ts | biust | pedał | perwersyjny Jezus | sikanie | Wang |
| sh1tter | tyłek | fagging | gałka | wkurzony | wank |
| sh1tz | tyłek kurwa | faggitt | Koniec pokrętła | Pisser | Ciota |
| Nieśmiałość | Butthole | pedał | Knobead | Pissers | Wanky |
| | tyłek | Pedały | Knobed | sikanie | whoar |
| Nieśmiały | wtyczka doczołowa | Fagot | gałka | pissflaps | kurwa |
| Nieśmiałość | c0ck | pedały | głowica gałki | Pissin | Nerwów |
| skankey | c0cksucker | pedały | knobjocky | Pissing | Grzegorz |
| skanks | dywan Muncher | Fanny | knobjokey | Pissoff | Wtf |
| Skanky | muncher do dywanów | FannyFlaps | Kock • | rufa | xrated |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Slutty | cawk | fannyfucker | Kondum | Porno | T! T |
| | szczelina | Fanyy • | Kondums | porno | btch |
| Twats | choade | fatass | Kum | pornografia | T T |
| Va1jina | Torby Chota | FCUK | Kummer | pornosy | zabić |

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Zarządzanie procedurą

listy zablokowanych

Krok 1

Na pasku nawigacyjnym portalu zarządzania wybierz pozycję Nowe kanały cyfrowe, aby uruchomić konsolę domyślną. Krok 2

Przejdź do konsoli obsługi klienta. Krok 3

Wybierz pozycję Ustawienia > Zarządzaj listami zablokowanych >.

W sekcji Domyślna lista zablokowanych są wyświetlane domyślnie zablokowane słowa. Nie możesz usunąć tych słów, ale możesz je aktywować i dezaktywować.

Krok 4

Aby dezaktywować słowo:

a. Wybierz wyraz z listy Aktywne. Opcjonalnie

   użyj pola wyszukiwania, aby przefiltrować listę.

   Uwaga

   Możesz wybrać wiele zablokowanych słów za pomocą SHIFT i dezaktywować je jednocześnie.

b. Kliknij ikonę strzałki w prawo, aby przenieść zablokowane słowo na listę Nieaktywne.

c. Kliknij przycisk OK, aby przenieść wyraz z listy Nieaktywny do

Aktywny. Krok 5

Aby uaktywnić słowo:

a. Wybierz wyraz z listy Nieaktywne.

   Opcjonalnie użyj pola wyszukiwania, aby

   przefiltrować listę.

b. Kliknij ikonę strzałki w lewo, aby przenieść zablokowany wyraz na listę Aktywne.

c. Kliknij przycisk OK, aby przenieść wyraz z listy Nieaktywny do

Aktywny. Krok 6

W sekcji Niestandardowa lista zablokowanych dodaj własną listę słów do listy zablokowanych.

a. Wprowadź zablokowane słowo w polu Wprowadź słowo do listy zablokowanych obok przycisku Dodaj słowo.

b. Kliknij przycisk Dodaj wyraz.

   Słowo zostanie wyświetlone w polu tekstowym. Podobnie można skonfigurować dowolną liczbę wyrazów.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone.

Krok 7

W sekcji Eskalacje można włączyć eskalacje.

a. Zaznacz pole wyboru Eskalacje.
b. W polu tekstowym wprowadź identyfikatory e-mail rozdzielone przecinkami. Wszystkie skonfigurowane identyfikatory e-mail są powiadamiane, jeśli w wiadomościach wychodzących wystąpią zablokowane słowa.
c. Zaznacz pole wyboru Zezwalaj agentowi na demaskowanie zablokowanych słów wyświetlanych w wiadomościach przychodzących, aby przyznać agentom uprawnienia dostępu do demaskowania zablokowanych słów w wiadomościach przychodzących.

Krok 8

Kliknij przycisk
Zapisz zmiany.

Uwaga

Obowiązkowe jest kliknięcie przycisku Zapisz zmiany w prawym dolnym rogu ekranu, aby zastosować wszelkie działania wykonywane na ekranie listy bloków.

© 2025 Cisco i / lub jej podmioty stowarzyszone. Wszystkie prawa zastrzeżone. Nazwa i logo Cisco są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Cisco i/lub jej spółek zależnych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Aby wyświetlić listę znaków towarowych Cisco, przejdź pod ten adres URL: https://www.cisco. com/go/znaki towarowe. Znaki towarowe innych podmiotów wymienione w tym dokumencie są własnością ich prawnych właścicieli. Użycie słowa „partner” nie oznacza stosunku partnerstwa między firmą Cisco a jakąkolwiek inną firmą. (1110R)