Webex guia de configuração e administrador da central de atendimento Webex

Data: fevereiro 17, 2025

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Documento confidencial da Cisco

Sumário

1. Sobre novos canais digitais 3
2. Novos consoles de canal digital 3
2.1. Console de administração 3
2.1.1. Painel 3
2.1.2. Configurações 10
2.1.3. Usuários 10
2.1.4. Ativo 10
2.1.5. Modelos 18
2.2. Console de atendimento ao cliente 32
2.2.1. Painel 32
2.2.2. Palavras de lista de bloqueio 35

Documento confidencial da Cisco

1. Sobre novos canais digitais

Webex Contact Center suporta novos canais digitais — SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) e WhatsApp — com recursos melhorados. Os canais digitais melhoram o alcance de qualquer negócio. Com a mudança demográfica e os hábitos individuais, os consumidores esperam entrar em contato com uma empresa por meio de qualquer canais de sua escolha. As empresas devem estar disponíveis por meio de todos os canais de comunicação populares.

2. Novos consoles de canal digital

O novo portal de administração de canais digitais está dividido nas seguintes áreas:

- Console admin – Os administradores podem gerenciar configurações em todo o espaço para ofertas de canal digital, como políticas e configurações de ativos de canal. Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, clique em Novos canais digitais para iniciar o console padrão.
- Console de atendimento ao cliente – Usado principalmente para acessar transcrições de conversação passadas e recursos de monitoração do agente.

2.1. Console de administração

A tabela a seguir descreve os componentes do console Admin.

Componente	**Descrição**
Painel	Exibe informações sobre o tráfego de chats e as métricas relacionadas à força de trabalho.
Grupos	Permite configurar pontos de entrada para um fluxo de trabalho que invoca na parte de trás dos eventos do ciclo de vida da conversação ou acionados manualmente por seus agentes para revoá-los sob demanda durante uma conversação.
Configurações	Permite configuração em todo o espaço, como políticas de anexo e configuração relacionada a e-mail.
Usuários	Apresenta uma exibição somente leitura de usuários ativados com acesso omnicanal ou licenciados como um agente premium sincronizado a partir do Hub de controle.
Ativo	Permite a configuração de ativos de canal e modelos de resposta (respostas precaladas).

2.1.1. Painel

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

O painel em tempo real oferece um vislumbre do tráfego de conversação de entrada que a central de contato está tratando no momento.

2.1.1.1. Grupos

O menu Grupos representa sites geográficos. Embora você possa gerenciar os sites a partir do Control Hub, não é possível sincronizar esses sites no Console de administração. Por padrão, o Console Admin tem um grupo pré-configurado chamado Padrão. O grupo padrão contém todos os agentes com licenças de agente premium.

A tabela a seguir descreve o conteúdo do **menu Grupos** :

Nome do campo	**Descrição**
Nome do grupo	Nome do grupo
Departamento	Um alias para mapear o grupo à hierarquia de orgia física
Não. de equipes	O número de equipes no grupo.
Não. de admins de grupos	Número de admins de grupo no grupo.

Observação
Não é possível alterar um nome de grupo.

1.1.1.1.1 Equipes

O menu Equipes representa um grupo de pessoas que trabalham em uma determinada função em um grupo (site) específico, por exemplo, Vendas ou Reclamações. Embora o Webex Contact Center Management Portal gerencie equipes, o Portal de Gerenciamento não sincroniza equipes. Por padrão, o console Admin tem uma equipe dentro do grupo padrão chamado Padrão. Todos os agentes licenciados premium são mapeados para a equipe Padrão.

Nome da Coluna	**Descrição**
Logotipo da equipe	Exibe o logotipo padrão.
Nome da equipe	Exibe o nome da equipe definida como Padrão.
Canais	Definido para SMS, Messenger do Facebook, Livechat, Email, Mensagens da Apple para Negócios (AMB) e WhatsApp.
Não. de gerentes	Exibe o número de administradores que gerenciam essa equipe.
Não. de agentes	Exibe o número de agentes que fazem parte dessa equipe.
Outros	Exibe o número de usuários que pertencem a outras funções, como Analista, que não se aplicam ao

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Nome da Coluna	Descrição
	Webex Contact Center hoje.

Ao clicar no link do nome da equipe, você pode visualizar as seguintes guias:

- Usuários
- Eventos e regras

Usuários

A tabela Usuários exibe uma exibição somente leitura dos usuários mapeados para a equipe Padrão.

Nome da Coluna	Descrição
Nome	Nome do usuário (<NotoFirst> <Last Name) conforme configurado no Hub de controle
ID de Logon	ID de logon do usuário – Definido como ID de usuário do Cisco CI. **Observação** Isso não tem relação com a forma como os usuários se conectam à Webex Contact Center.
E-mail	ID do e-mail do usuário, conforme configurado no Hub de controle
Função	Função do usuário que pode ser Cliente Admin ou Agente.
Status	Status do usuário na Agent Desktop, como ativo ou inativo.
Data	Data em que o usuário estava ativo pela última vez
Hora	Hora em que o usuário estava ativo pela última vez

Eventos e regras

Eventos e regras permitem que você poste dados conversacionais para acionar fluxos de trabalho ou quaisquer APIs HTTP em sistemas externos. Os eventos permitem que seus agentes acionar fluxos de trabalho sob demanda durante uma conversação ativa. O sistema ativa as regras na parte de trás de vários eventos do ciclo de vida conversacional.

Adicionar um novo evento

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Grupos** > **Events e Regras**.

Etapa 3

Clique **em Adicionar novo evento** no canto superior direito da tela.

A página Configurar eventos é exibida.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 4

Insira o **nome** do evento.

Etapa 5

Insira a URL nos campos fornecidos. O sistema chama essa URL quando o evento é acionado.

Etapa 6

Escolha um dos seguintes métodos:

- Obter
- Pôr
- Postar
- Patch
- Excluir

Etapa 7

Defina o tipo de formato de resposta no **campo Formato** de resposta esperado como JSON.

Etapa 8

Marque a **caixa de seleção Aguardar por resposta** , que desativa o novo atrito do mesmo evento até que uma resposta seja recebida do sistema de destino.

Etapa 9

Marque a caixa de seleção Resposta de exibição no console de bate-papo para permitir que o agente veja a resposta do sistema de destino no console de bate-papo.

Etapa 10

Você pode optar por passar a carga de pagamento usando o **Par** de valor principal ou **a carga de pagamento** personalizada.

Se você escolher o botão de opção **Par** de valor principal, as configurações de par de valor-chave serão exibidas na tela. Marque a **caixa de seleção Corpo** da solicitação de codificação de formulário para passar parâmetros codificados por formulário no corpo solicitado. Caso contrário, você poderá configurar os parâmetros e passá-los nas solicitações API.

Para adicionar parâmetros, siga estas etapas:

a. Clique **em Adicionar Parám**.

   A **janela pop-up Adicionar parâmetro** é exibida.

b. Escolha **Cabeçalho/Param de Consulta/Corpo** da Solicitação na **lista suspensa Passar Por** .

c. Insira o Nome **do**Parâmetro.

d. Marque a **caixa de seleção Parâmetro** obrigatório se o sistema precisar usar esse parâmetro ao acionar um evento.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

e. Escolha o **Valor** na lista suspensa.

f. Ao escolher o **Parám** personalizado como o valor da lista, escolha um destes botões de opção:

   - **Permitir que o agente insira o valor manualmente**: essa opção permite que o agente insira os valores manualmente antes de chamar um URL externo para publicar os dados.
   - **Permitir que o agente escolha em um conjunto de valores** predefinidos: Essa opção permite que o agente escolha valores pré-configurados antes de chamar uma URL externa para publicar os dados. Quando você escolhe esse botão de opção, uma caixa de texto é exibida na tela. Insira os valores predefinidos na caixa de texto.

g. Clique no respectivo botão de opção e clique **em Adicionar** para salvar os parâmetros.

h. Use os **ícones Editar** e **Excluir** , respectivamente, para editar e excluir os parâmetros.

Adicionar uma nova regra

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha Grupos > Eventos e Regras.

Etapa 3

Clique **em Adicionar nova regra** no canto superior direito da tela.

A **página Configurar regra** é exibida.

Etapa 4

Insira o Nome **da**Regra.

Etapa 5

Escolha a condição na **lista suspensa Quando** de Incêndio. As regras acionam automaticamente com base em uma determinada condição pré-configurada. A lista inclui as seguintes condições permitidas em uma regra:

- **Chega uma** mensagem: a regra é acionada para uma mensagem de entrada.
- **Mensagem de entrada contém:** A regra é acionada quando uma mensagem de entrada contém uma palavra configurada. Na seleção dessa condição, uma caixa de texto é exibida. Insira a palavra (máximo de 30 caracteres) no campo de texto fornecido.
- **Mensagem de saída contém:** Regra acionada quando uma mensagem de saída contém uma palavra configurada. Na seleção dessa condição, uma caixa de texto é exibida. Insira a palavra (máximo de 30 caracteres) no campo de texto fornecido.
- **Bate-papo fechado:** a regra é acionada quando o chat é fechado. Selecione uma opção para acionar a regra

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

manualmente, por API ou por sistema. Você precisará escolher Por API para que esta regra funcione no seu espaço.

- **Chat criado:** Regra aciona automaticamente quando um chat é criado. Uma solicitação de postagem pode ser feita (URL de terceiros), sempre que um chat for criado. Você precisa escolher Por API para que essa regra funcione em seu espaço.
- **Bate-papo reaberto:** Regra aciona quando um bate-papo é reaberto. Selecione uma opção para acionar a regra manualmente ou por API ou por sistema. Você precisará escolher Por API para que esta regra funcione no seu espaço.
- **Mensagem enviada:** A regra aciona quando uma mensagem é enviada.

Etapa 6

Escolha um dos seguintes métodos:

- Obter
- Pôr
- Postar
- Patch
- Excluir

Etapa 7

Insira a URL para fazer uma solicitação no campo fornecido quando o evento for disparado.

Etapa 8

Escolha o tipo de formato de resposta no campo Formato de resposta esperado como JSON.

Você pode optar por passar a carga de pagamento usando o Par de valor principal ou a carga de pagamento personalizada.

Se você selecionar o botão de opção Par de valores-chave, as configurações de par de valor-chave serão exibidas na tela.

Etapa 9

Marque a **caixa de seleção Corpo** da solicitação de codificação de formulário para passar os parâmetros codificados do formulário no corpo solicitado. Caso contrário, você poderá configurar os parâmetros e passá-los nas solicitações API.

Etapa 10

Para adicionar parâmetros, siga estas etapas:

a. Clique em Adicionar Parám.

   A **janela pop-up Adicionar parâmetro** é exibida.

b. Escolha **Cabeçalho/Param de Consulta/Corpo** da Solicitação na **lista suspensa Passar Por** .

c. Insira o Nome **do**Parâmetro.

d. Escolha o **Valor** na lista suspensa.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

e. Clique em **Adicionar**.

Etapa 11

Escolha o botão de opção **Payload** personalizado para passar a carga no formato JSON.

Os parâmetros devem ser prefixos com @@ e fechar com chaves curly {} no campo de dados.

Etapa 12

Clique **em Salvar regra** para salvar a regra configurada.

Etapa 13

Você pode configurar Regras por meio de código JavaScript. Para isso, ative a função **Ativar/Desativar a Regra** de JavaScript no canto superior direito da **página Configurar regra** .

Etapa 14

Clique **em Salvar regra**.

Editar Eventos e Regras

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha Console de administração do cliente > grupos > eventos e regras.

Etapa 3

Clique no **ícone Editar** , na coluna Ações de um Evento ou Regra.

A **página Configurar evento/configurar regra** é exibida.

Etapa 4

Faça as alterações necessárias.

Etapa 5

Clique **em Salvar evento/Regra** de salvação.

Excluir Eventos e Regras

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Console** de administração do **cliente>Grupos**>**Avents e Regras**.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 3

Clique no **ícone Excluir** na coluna Ações de um Evento ou Regra.

Uma mensagem de confirmação aparece na tela.

Passo

Clique **em OK** para excluir o Evento ou Regra escolhido.

2.1.2. Configurações

Use **Configurações** para gerenciar configurações de todo o espaço para o fluxo de canal digital. Você pode configurar os seguintes parâmetros:

Nome do campo	Descrição
Ativar anexos no console de atendimento ao cliente	Use essa alternância para habilitar ou desabilitar anexos na Agent Desktop. Além disso, é possível configurar o número permitido de anexos, tamanhos de anexo e formatos de arquivo.
Ativar o histórico de chat em respostas do agente	Ative o histórico de ativação do **chat em respostas do agente em canal** de e-mail para permitir que os agentes enviem histórico de chat em suas respostas (Não aplicável a Webex Contact Center)
Dormência da Conta	Os usuários estão marcados como **Dormentes** se não participarem de contatos de canal digital por 30 dias consecutivos.

2.1.3. Usuários

A **seção Usuários** exibe uma exibição somente leitura de usuários que estão mapeados para uma licença de agente premium. Se algum usuário mapeado para uma licença de agente premium não estiver listado aqui, reinsincronize os usuários manualmente usando o Hub de controle.

Observação

A lista sincronizada de usuários não inclui o usuário ou administrador atual de login.

2.1.4. Ativo

Esta seção inclui os seguintes itens:

- Ativos de Canal
- Configurar widgets Livechat

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

2.1.4.1. Ativos de Canal

Os ativos de canal são pontos de entrada comercial para seus clientes entrarem em contato com a central de contato comercial. Os ativos de canal registrados na Central de contato Webex do aplicativo Webex Connect são exibidos aqui. Se você não vir seu ativo, como SMS número, página Messenger do Facebook, Aplicativo Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp ou Conta de e-mail Comercial na página Ativos, verifique o status do registro do ativo no aplicativo Webex Connect e verifique se ele está registrado *no <horatimestamp>*.

Observação

- Quando um administrador exclui os ativos no Webex Connect, esses ativos não serão mais exibidos no Hub de Controle ou Webex tela Ativar ativos.
- Não edite nenhum detalhe do ativo diretamente na **página Ativos** de canal, exceto a configuração do widget Livechat.

Quando você clica no **ícone Ativos** de canal no menu esquerdo, vê uma lista de ativos de canal atuais registrados no Webex Contact Center. Cada guia exibe o canal e contém os ativos de canal.

Coluna	**Descrição**
Canal	Nome do usuário (<NotoFirst> <Last Name>) conforme configurado no Hub de controle
Detalhes do ativo	Endereço comercial do ativo, como número de SMS, número do WhatsApp, mensagens da Apple para negócios ou link de página do Facebook
Nome do ativo	Nome do ativo, conforme configurado no aplicativo Webex Connect
ID	ID interna gerada para o ativo por Webex Contact Center
Adicionado	Carimbo de hora quando o ativo foi registrado na Webex Contact Center
Prioridade	Prioridade padrão que se aplica ao ativo de canal (atualmente não aplicável a Webex Contact Center)
Ação	Editar

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

2.1.4.2. Configurar Widgets Livechat

O canal Livechat permite que as empresas envolvam e suportem seus visitantes e clientes de sites. Os clientes podem iniciar uma conversação com a central de contatos usando o widget Livechat.

Antes de começar

Os ativos do canal Livechat devem ser criados no aplicativo Webex Conectar.

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha Ativos > Ativos de Canal.

Etapa 3

Clique na guia Livechat.

Etapa 4

Clique no **ícone Editar** , na **coluna Ação** de um ativo Livechat.

Etapa 5

Defina a **guia Configurações** gerais:

a. Escolha **Equipe** padrão na **lista suspensa Equipe padrão** .
b. Certifique-se de que o **histórico de conversa de bate-papo show para o usuário final na alternância de novo logon** esteja desativado.

   Essa alternância controla para mostrar ou ocultar o histórico de conversas de chat aos clientes ao revisitar o site.
c. Ative ou desative o **cliente permitir que o cliente solicite a transcrição de chat do widget** Livechat para habilitar ou desabilitar os clientes a solicitar uma transcrição de chat do widget Livechat.
   - Você pode configurar o nome **do** agente ou **alias genéricos** na transcrição do chat como identificador do agente para proteger a privacidade dos agentes.
d. Ative os **threads Limpar nos widgets** do usuário final para limpar os bate-papos quando o cliente clicar em Terminar bate-papo ou navegar até um site diferente ou fechar o navegador.
e. Você pode configurar um nome de agente ou alias genérico na transcrição de chat como identificador do agente para proteger a privacidade dos agentes.
f. Verifique se os **bate-papos fechados no servidor após a alternância do abandono** do chat estão desativados.

   Essa alternância instrui o aplicativo a fechar automaticamente os bate-papos no servidor quando os clientes abandonarem os bate-papos. Este recurso ainda não se aplica a Webex espaços da Central de Atendimento.
g. Ative o som **da** Notificação para reproduzir um som de toque de campainha quando o usuário final receber uma nova mensagem.
h. Ative a opção Suprimir horas **de trabalho e as verificações** Presentes do agente para disponibilizar o widget

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Livechat 24X7, independentemente de a equipe estiver fora das horas de trabalho agendadas ou nenhum agente estiver disponível.

i. Clique em **Salvar alterações**.

Etapa 6

Configurar a **guia Sites** :

a. Clique **em Adicionar site**.

A **página Configurações** do Site é exibida.

b. **Na guia Geral** , configure os seguintes campos.

Nome do campo	**Descrição**
Idioma do widget do chat	Escolha um idioma na lista suspensa Idioma **do** widget do bate-papo. O idioma padrão é Inglês. Todos os avisos, texto do botão ação, notificações de erros e transcrições de chat são exibidos no idioma configurado no widget.
Nome de exibição	Digite o nome que aparece no cabeçalho do widget.
Texto de Byline	Digite o texto de suporte que aparece abaixo do cabeçalho.
Texto da Tecla	Digite o nome do botão Chamada para ação (CTA). O número máximo de caracteres permitidos no campo de texto da tecla é 30.
Mensagem de Saudação	Digite a mensagem de saudação personalizada que os clientes visualizarão no widget do cliente final. O limite máximo de caracteres para esse campo é 500.
Mensagem do banner de conformidade do PCI	Digite a mensagem que um cliente exibe quando a mensagem não é compatível com PCI.
Domínio	Insira o nome de domínio ou o nome de subdomínio no qual o widget deve aparecer.

c. Na seção Definir tempo de espera, defina um tempo de espera aproximado que os clientes vêem quando entram em contato no widget.

Ative a alternância do tempo de espera aproximado de exibição e clique em um dos seguintes botões de opção:

- Normalmente, respostas em alguns minutos.
- Normalmente, respostas em poucas horas.
- Normalmente, respostas em um dia.

d. **Na seção Definir aviso de bate-papo** , ative a origem do **registro em log de aviso** de bate-papo para configurar avisos personalizados no widget.

Redigir o aviso usando $(agent) e $(team) como variáveis no campo de texto. Este anúncio aparece quando um

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

agente envia a primeira mensagem de saída do console de bate-papo. Esse campo aceita todos os caracteres Unicode. O limite máximo de caracteres para o campo de aviso de chat é de 100 caracteres.

e. Na seção Transcrição **de** e-mail, insira os seguintes detalhes:

Nome do campo	**Descrição**
Assunto	Você pode configurar o assunto de transcrição de Livechat usando parâmetros $(transdate) e $(brandname). O assunto será renderizado no idioma configurado mencionado no campo Assunto na seção Transcrição de e-mail. O limite máximo de caracteres para esse campo é 100.
Rodapé	Você pode configurar o rodapé no idioma que deseja renderizar na Transcrição de e-mail inserindo o texto do rodapé necessário no campo Rodapé, em Transcrição de e-mail. O limite máximo de caracteres para esse campo é 1000.

f. Clique em **Salvar alterações**.

Isso ativa as **guias Aparência** e **Visibilidade** de widgets.

g. **Na guia Aparência** , configure os campos a seguir.

Nome do campo	**Descrição**
Cor do widget	Digite o **Código** de cores para o widget. Você pode escolher uma cor ou fornecer um código hex.
Tipo de tecla do widget	Escolha um design de botão de widget de bate-papo que aparece em seu site.
Logo	Carregue um arquivo gráfico com seu logotipo.
Compositor de Mensagens	Configure as seguintes configurações no compositor de mensagens Livechat: **Mostre o compositor quando respostas rápidas são enviadas**: Você pode ativar essa alternância para permitir que os agentes componham novas mensagens no compositor se as respostas rápidas sugeridas não corresponderem à intenção do cliente. **Mostrar compositor quando carousels são enviados**: Você pode ativar essa alternância para permitir que os usuários componham novas mensagens no compositor quando um carroousel é enviado. **Permitir Emojis**: Você pode ativar essa alternância para permitir que os clientes usem emojis durante as conversas no widget. Uma lista padrão de emojis é fornecida no widget. Os clientes podem usar qualquer um dos emojis disponíveis na lista padrão para se comunicar com os agentes.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Nome do campo	Descrição
	Permitir anexos: você pode ativar essa alternância para permitir que os clientes enviem anexos durante as conversas no widget. **Observação** Se você escolher a opção **de conformidade PCI** para soltar anexos, o sistema substituirá a **configuração Permitir anexos** .

h. Clique em **Salvar alterações**.

i. Na guia Visibilidade **do** Widget, defina a visibilidade do widget no site.

- Clique no botão de opção **Mostrar sem restrições** para mostrar o widget o tempo todo, independentemente das restrições definidas para a visibilidade do widget.
- Clique no botão de opção **Mostrar com um banner OOO** para mostrar o widget com uma mensagem de banner fora do escritório (OOO). Você pode configurar a mensagem OOO na caixa de texto do compositor de mensagens.

  O comprimento máximo de um banner é de 75 caracteres.

  Os banners não aceitam parâmetros de < e >.
- Clique no botão de opção **Ocultar completamente** para ocultar completamente o widget.
- Ative a alternância Desativar **a** força do site para forçar a desativação do widget Livechat. Defina as seguintes configurações:
  - **No campo de texto Mensagem** de faixa indisponibilidade, digite uma mensagem sobre a indisponibilidade do widget. O sistema exibe essa mensagem para os clientes que tentam acessar o widget.
  - Ative o **widget Ocultar para novos clientes ou quando clientes existentes atualizarem o navegador** alternam para ocultar o widget para os novos clientes sem exibir a mensagem do banner.

    Os clientes existentes podem exibir a mensagem de banner ao atualizarem o navegador.

j. Clique em **Salvar alterações**.

Quando você sálvia essa alteração, os clientes existentes podem continuar conversando. Se o cliente sair da conversação e clicar na lista de threads, ou tentar visualizar ou atualizar a página da Web, o sistema oculta o widget.

Qualquer ação na alternância **Forçar desligar** é exibida ao cliente sem atualizar o navegador.

Todas as alterações feitas nas configurações dos widgets refletem somente depois que os clientes atualizam a página da Web.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

k. Na guia **Clientes** banidos, é possível proibir os clientes de entrar em contato com agentes no widget Livechat.

   Você pode configurar seus endereços de IP na lista de clientes banidos.

   Para adicionar endereços de IP de cliente banidos:

   a. Clique **em Adicionar IP** na tela do cliente proibido.
   b. Enter **IP Start Range,IP End Rage** e **Reason for banning um cliente** nas respectivas caixas de texto.
   c. Clique em **Enviar**.

   Uma mensagem de êxito aparece na tela, e o sistema lista os detalhes do IP na tela do cliente banido.

l. Para editar um endereço de IP de cliente banido:

   a. Clique no **ícone Editar** , na **coluna Ações** de um cliente específico.
   b. Edite os campos obrigatórios.
   c. Clique em **Salvar alterações**.

   Para excluir um cliente banido IP endereço, clique no **ícone Excluir** na **coluna Ações** de um cliente específico.

m. Configurar a **guia Instalação** :

Consentimento dos cookies do LiveChat

   a. Ative o **consentimento para receber do cliente** para obter consentimento manual dos clientes no widget **Livechat.**
   b. Clique **em Copiar** para copiar o script do widget.
   c. Cole o script acima da marca </corpo> no DOM HTML.

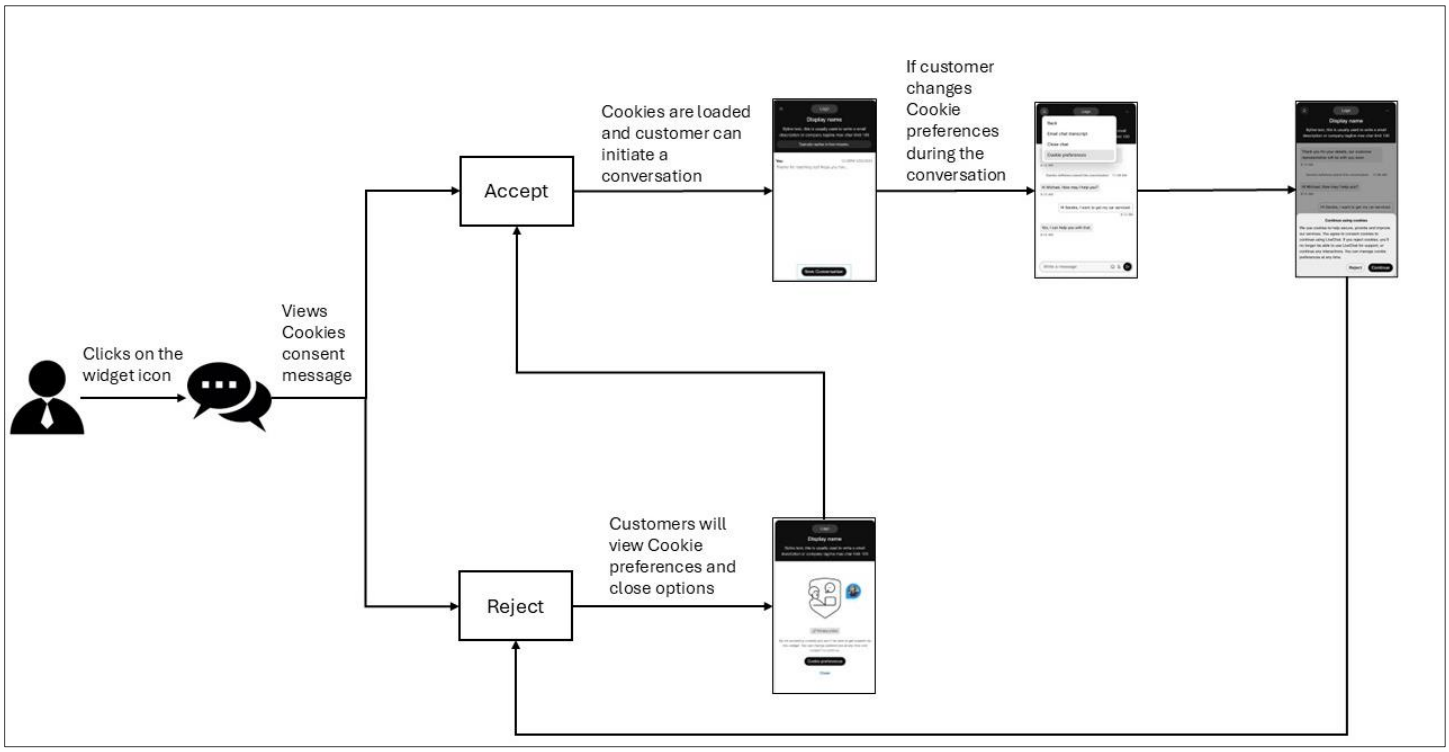
   Observação:

   - Recomendamos muito que não modifique o script de instalação do nosso widget Livechat dentro do código do cliente, exceto para a mensagem Consentimento e rótulos de botões. É essencial incorporar o script exatamente conforme fornecido, colocando-o abaixo da marca do corpo para garantir a funcionalidade ideal e evitar potenciais conflitos com o site pai.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Experiência do cliente no widget Livechat

Se o consentimento da configuração do cliente estiver ativado para um ativo, os clientes navegarão pela seguinte viagem:



Observação: os clientes finais verão um banner fraco de conexão de rede no widget Livechat quando a conexão cair.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

2.1.5. Modelos

Você pode predefinir respostas que os agentes podem usar ao responder a consultas do cliente. Você pode configurar as respostas em Modelos e agrupá-las em um Grupo de modelos para organizar o conteúdo e facilitar a busca dos modelos.

2.1.5.1. Adicionar um grupo de modelos

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Ativos**>**Templates**.

Etapa 3

Clique no ícone + ao lado do cabeçalho da **tabela Grupos de modelos** .

Etapa 4

No campo Nome **do** grupo, insira o nome do grupo de modelos. Você pode digitar, no máximo, 35 caracteres.

Etapa 5

Clique em **Adicionar**.

2.1.5.2. Excluir um grupo de modelos

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Ativos**>**Templates**.

Etapa 3

Clique no ícone de exclusão ao lado do nome do grupo de modelos.

Etapa 4

Clique **em OK** para excluir o grupo de modelos e todos os modelos armazenados no grupo.

2.1.5.3. Carregar Modelos

Use o recurso Carregar Modelos para realizar o carregamento em massa de modelos. O carregamento em massa reduz o tempo necessário para criar modelos para widgets individuais.

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Escolha **Ativos**>**Templates**.

Etapa 3

Clique **em Carregar Modelo**.

Etapa 4

Clique no **arquivo de amostra de download aqui** para fazer o download da amostra .csv arquivo.

Etapa 5

Renomeie o arquivo de exemplo com um nome exclusivo.

Etapa 6

Abra o arquivo de exemplo e insira os seguintes detalhes nas células correspondentes:
Observação

Todos os campos no arquivo de exemplo são obrigatórios.

Não edite nem altere os nomes de cabeçalho das colunas. Certifique-se de que os nomes da equipe sejam separados por vírgulas na coluna Nomes de equipe.

- **Canal**: insira o nome do canal como Todos, Facebook, SMS, Email, Livechat, Mensagens da Apple para Negócios (AMB) ou WhatsApp.
- **Grupo de modelos**: insira o nome do grupo de modelos.
- **TemplateName**: insira o nome do modelo.
- **Texto**: redigir o texto do modelo de acordo com o limite de caracteres configurado para cada modelo de canal.

Tipo de Modelo	**Número máximo de caracteres**
Todos	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
E-mail	Sem limite
WhatsApp	4096
Mensagens da Apple para negócios	10000

Observação

- O tamanho do arquivo não deve exceder 5 MB, com um número máximo de 1000 modelos por folha.
- A **coluna Texto** suporta todos os caracteres Unicode.
- Use o símbolo Pipe (|) como um delimitador para inserir texto multiline na **coluna Texto** .
- No arquivo de modelos de carregamento, mesmo que um único registro termine com um delimitador (|), todos os registros desse arquivo devem terminar com o mesmo delimitador.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

- **Bloqueado**: insira **Sim** para bloquear o modelo ou **Não** para mantê-lo desbloqueado.
- **Nomes de** equipe: insira os nomes de equipes como valores separados por vírgulas. Mais de um nome de equipe significa que os modelos são compartilhados entre as equipes configuradas.

Etapa 7

Exclua as notas de ajuda no arquivo .csv antes de fazer o upload.

Etapa 8

Salve o arquivo.

Etapa 9

Clique em **Carregar arquivo**. Carregue o arquivo apenas em formato .csv.

Etapa 10

Clique **em Rastrear status** do carregamento para exibir o status dos arquivos que você carregou.

a. **No campo Mostrar atividade entre** , escolha um intervalo de datas e clique em Aplicar.
b. Clique **em Pesquisar** para exibir todos os arquivos carregados durante o período escolhido.
c. Como opção, digite um nome de arquivo no **campo Pesquisar** para filtrar os resultados da tabela.
d. A **coluna Status** mostra o status do arquivo carregado como **Concluído**, **Concluído com erros** ou **Falha**.

Etapa 11

Se o status for Concluído com erros ou Com Falha:

a. Clique **em Baixar relatório** na **coluna Ação** .
b. Corrija os erros no arquivo com base nas descobertas do relatório.
c. Retorne à Etapa 9 para carregar o arquivo novamente.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

2.1.5.4. Adicionar um modelo

Você pode optar por criar um modelo comum para todos os canais ou criar modelos específicos de canal. Você pode criar modelos para os seguintes canais:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-mail
- Livechat
- WhatsApp
- Mensagens da Apple para negócios (AMB)

1.1.1.1.2 Criar um Modelo Comum

Você pode criar um modelo comum para todos os canais.

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Ativos** > **Templates**.

Etapa 3

Clique **em Adicionar modelo**.

Etapa 4

Clique **em Todos** para criar um modelo universal para todos os canais.

Etapa 5 no campo **Nome do**modelo, insira o nome do modelo.

Etapa 6 (Opcional) No campo ID do remetente, insira a ID do remetente.

Observação

A ID **do remetente padrão** (um código curto atribuído à equipe se SMS estiver habilitado como um canal) é carregada automaticamente quando você cria um modelo. Esse recurso permite criar e rastrear os modelos.

Etapa 7 No campo de texto do **modelo** , insira o texto.

Nota

- O campo de texto modelo aceita no máximo 320 caracteres.
- Campos personalizados: introduza campos personalizados ou editáveis no corpo do modelo usando colchetes ou ou colchetes ousar um ou <> mais de um tipo de chave. Campos personalizados são campos editáveis mesmo em modelos bloqueados.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

- **Parâmetros** do sistema: Clique no **ícone@@** ou digite **@@** no campo Texto **do** modelo para exibir a lista de parâmetros do sistema. Você pode escolher qualquer um desses parâmetros e compor o texto do modelo. Quando você usa esses parâmetros no texto do modelo, os valores correspondentes são dinamicamente substituídos quando um agente seleciona esses modelos em uma conversação.

  Observação

  Na ausência de valores relevantes para os parâmetros configurados, o aplicativo renderiza os parâmetros em chave de chave e os realça em amarelo.

Etapa 8

Marque a **caixa de seleção Modelo** de bloqueio para bloquear modelos de Texto. Os agentes podem editar apenas campos personalizados ou dinâmicos quando você bloquear um modelo.

Etapa 9

No campo Equipe excluída , selecione equipes com as quais não deseja compartilhar o modelo.

Etapa 10

Clique **em Salvar Alterações** para salvar o modelo.

1.1.1.1.3 Criar um modelo de SMS

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Ativos**>**Templates**.

Etapa 3

Clique **em Adicionar modelo**.

Etapa 4

Clique **SMS** para criar um modelo SMS.

Etapa 5 no campo **Nome do**modelo, insira o nome do modelo.

Etapa 6 (Opcional) No campo ID do remetente, insira a ID do remetente.

Observação

A ID **do remetente padrão** (um código curto atribuído à equipe se SMS estiver habilitado como um canal) é carregada automaticamente quando você cria um modelo. Esse recurso permite criar e rastrear os modelos.

Etapa 7 No campo de texto do **modelo** , insira o texto.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Observação

- O campo de texto modelo aceita no máximo 800 caracteres.
- Campos personalizados: introduza campos personalizados ou editáveis no corpo do modelo usando colchetes ou ou colchetes ousar um ou <> mais de um tipo de chave. Campos personalizados são campos editáveis mesmo em modelos bloqueados.
- **Parâmetros** do sistema: Clique no **ícone@@** ou digite **@@** no campo Texto **do** modelo para exibir a lista de parâmetros do sistema. Você pode escolher qualquer um desses parâmetros e compor o texto do modelo. Quando você usa esses parâmetros no texto do modelo, os valores correspondentes são dinamicamente substituídos quando um agente seleciona esses modelos em uma conversação.

  Observação

  Na ausência de valores relevantes para os parâmetros configurados, o aplicativo renderiza os parâmetros em chave de chave e os realça em amarelo.

Etapa 8

Marque a **caixa de seleção Modelo** de bloqueio para bloquear modelos de Texto. Os agentes podem editar apenas campos personalizados ou dinâmicos quando você bloquear um modelo.

Etapa 9

No campo Equipe excluída , selecione equipes com as quais não deseja compartilhar o modelo.

Etapa 10

Clique **em Salvar Alterações** para salvar o modelo.

1.1.1.1.4 Criar um modelo de e-mail

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Ativos**>**Templates**.

Etapa 3

Clique **em Adicionar modelo**.

Etapa 4

Clique **em E-mail** para criar um modelo de Email.

Etapa 5

No campo **Nome do**modelo, insira o nome do modelo.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 6

No campo de texto Modelo, insira o texto.

- Você pode adicionar emojis ao texto personalizado. É possível aplicar os estilos ricos de formatação ao texto, conforme descrito na tabela.

Ícone	**Descrição**
Negrito	Arroja o texto.
Itálico	Coloca o texto em itálico.
Sublinhar	Sublinha o texto.
Tachado	Bate no texto.
Cor da fonte	Altera a cor da fonte.
Lista ordenada	Cria uma lista ordenada.
Lista desordenada	Cria uma lista desordenada.
Link	Insere um hiperlink no texto selecionado.
Parágrafo (Títulos)	Aplica estilos de título ou parágrafo predefinidos ao texto.
Tabela	Insere uma tabela.

Observação

- Campos personalizados: introduza campos personalizados ou editáveis no corpo do modelo usando colchetes ou ou colchetes ousar um ou <> mais de um tipo de chave. Campos personalizados são campos editáveis mesmo em modelos bloqueados.
- **Parâmetros** do sistema: Clique no **ícone@@** ou digite **@@** no campo Texto **do** modelo para exibir a lista de parâmetros do sistema. Você pode escolher qualquer um desses parâmetros e compor o texto do modelo. Quando você usa esses parâmetros no texto do modelo, os valores correspondentes são dinamicamente substituídos quando um agente seleciona esses modelos em uma conversação.

  Observação

  Na ausência de valores relevantes para os parâmetros configurados, o aplicativo renderiza os parâmetros em chave de chave e os realça em amarelo.

Etapa 7

Marque a **caixa de seleção Modelo** de bloqueio para bloquear modelos de Texto. Os agentes podem editar apenas campos personalizados ou dinâmicos quando você bloquear um modelo.

Etapa 8

No campo Equipe excluída , selecione equipes com as quais não deseja compartilhar o modelo.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 9

Clique **em Salvar Alterações** para salvar o modelo.

1.1.1.1.5 Criar um Modelo de Livechat

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Ativos**>**Templates**.

Etapa 3

Clique **em Adicionar modelo**.

Etapa 4

Clique **em Livechat** para criar um modelo de Livechat.

Etapa 5 no campo **Nome do**modelo, insira o nome do modelo.

Etapa 6 no campo de texto **modelo** , insira o texto.

Observação

- O campo de texto modelo aceita no máximo 2.000 caracteres.
- Campos personalizados: introduza campos personalizados ou editáveis no corpo do modelo usando colchetes ou ou colchetes ousar um ou <> mais de um tipo de chave. Campos personalizados são campos editáveis mesmo em modelos bloqueados.
- **Parâmetros** do sistema: Clique no **ícone@@** ou digite **@@** no campo Texto **do** modelo para exibir a lista de parâmetros do sistema. Você pode escolher qualquer um desses parâmetros e compor o texto do modelo. Quando você usa esses parâmetros no texto do modelo, os valores correspondentes são dinamicamente substituídos quando um agente seleciona esses modelos em uma conversação.

  Observação

  Na ausência de valores relevantes para os parâmetros configurados, o aplicativo renderiza os parâmetros em chave de chave e os realça em amarelo.

Etapa 7

Marque a **caixa de seleção Modelo** de bloqueio para bloquear modelos de Texto. Os agentes podem editar apenas campos personalizados ou dinâmicos quando você bloquear um modelo.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 8

No campo Equipe excluída , selecione equipes com as quais não deseja compartilhar o modelo.

Etapa 9

Clique **em Salvar Alterações** para salvar o modelo.

1.1.1.1.6 Criar um modelo do Facebook Messenger

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Ativos**>**Templates**.

Etapa 3

Clique **em Adicionar modelo**.

Etapa 4

Clique **no Facebook** para criar um modelo do Facebook.

Etapa 5

No campo **Nome do**modelo, insira o nome do modelo.

Etapa 6 Escolha **Texto** como tipo de modelo para configurar um modelo de Texto.

Observação

- O campo de texto modelo aceita no máximo 2.000 caracteres.
- Campos personalizados: introduza campos personalizados ou editáveis no corpo do modelo usando colchetes ou ou colchetes ousar um ou <> mais de um tipo de chave. Campos personalizados são campos editáveis mesmo em modelos bloqueados.
- **Parâmetros** do sistema: Clique no **ícone@@** ou digite **@@** no campo Texto **do** modelo para exibir a lista de parâmetros do sistema. Você pode escolher qualquer um desses parâmetros e compor o texto do modelo. Quando você usa esses parâmetros no texto do modelo, os valores correspondentes são dinamicamente substituídos quando um agente seleciona esses modelos em uma conversação.

  Observação

  Na ausência de valores relevantes para os parâmetros configurados, o aplicativo renderiza os parâmetros em chave de chave e os realça em amarelo.

Etapa 7

Escolha **Modelos** de Ação como tipo de modelo para criar modelos de botão.

Observação

Você pode usar essa opção quando o cliente espera uma resposta rápida. O sistema envia a mensagem com imagens e

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

botões para permitir que o cliente responda com um clique em um botão.

Para configurar modelos de ação:

- Marque a caixa de seleção Botão.
- Clique **em Carregar imagem** para procurar e anexar uma imagem.
- No campo Nome, digite o nome do botão.
- Escolha um **tipo** de Botão na lista suspensa de tipo de botão.
- No campo URL **da** chamada, digite a URL de retorno de chamada.
- No campo de texto Modelo, insira o texto.

Observação

Os modelos Ação comportam, no máximo, 320 caracteres.

Etapa 8

Escolha **Modelos Multimídias** como tipo de modelo para criar diversos modelos multimídia.

Observação

Você pode criar os seguintes modelos multimídia:

- Imagem
- Áudio
- Vídeo
- Arquivo

Para configurar modelos multimídias:

- No menu suspenso Tipo de mídia, selecione um tipo de mídia.
- No URL Enter Media, digite a URL.

Etapa 9

Marque a **caixa de seleção Modelo** de bloqueio para bloquear modelos de Texto. Os agentes podem editar apenas campos personalizados ou dinâmicos quando você bloquear um modelo.

Etapa 10

No campo Equipe excluída , selecione equipes com as quais não deseja compartilhar o modelo.

Etapa 11

Clique **em Salvar Alterações** para salvar o modelo.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

1.1.1.1.7 Criar um modelo de WhatsApp

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha **Ativos**>**Templates**.

Etapa 3

Clique **em Adicionar modelo**.

Etapa 4

Clique **no WhatsApp** para criar um modelo de WhatsApp.

Etapa 5 no campo **Nome do**modelo, insira o nome do modelo.

Etapa 6 no campo de texto **modelo** , insira o texto.

Observação

- O campo de texto modelo aceita no máximo 4096 caracteres.
- Campos personalizados: introduza campos personalizados ou editáveis no corpo do modelo usando colchetes ou ou colchetes ousar um ou <> mais de um tipo de chave. Campos personalizados são campos editáveis mesmo em modelos bloqueados.
- **Parâmetros** do sistema: Clique no **ícone@@** ou digite **@@** no campo Texto **do** modelo para exibir a lista de parâmetros do sistema. Você pode escolher qualquer um desses parâmetros e compor o texto do modelo. Quando você usa esses parâmetros no texto do modelo, os valores correspondentes são dinamicamente substituídos quando um agente seleciona esses modelos em uma conversação.

  Observação

  Na ausência de valores relevantes para os parâmetros configurados, o aplicativo renderiza os parâmetros em chave de chave e os realça em amarelo.

Etapa 7

Marque a **caixa de seleção Modelo** de bloqueio para bloquear modelos de Texto. Os agentes podem editar apenas campos personalizados ou dinâmicos quando você bloquear um modelo.

Etapa 8

No campo Equipe excluída , selecione equipes com as quais não deseja compartilhar o modelo.

Etapa 9

Clique **em Salvar Alterações** para salvar o modelo.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

1.1.1.1.8 Criar um Modelo de Mensagens da Apple para Negócios (AMB)

Etapa do procedimento

1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha Novos canais digitais para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Escolha Ativos>Templates.

Etapa 3

Clique **em Adicionar modelo**.

Etapa 4

Clique **em Mensagem da Apple para Negócios** para criar o modelo AMB.

Etapa 5

Insira **o nome do** modelo.

Etapa 6

Escolha um tipo de modelo na lista suspensa de tipo de modelo.

Observação

Você pode criar **tipos de Texto,Texto com anexo,Picker** de tempo,Picareta da lista, **Link** rico, **Resposta** rápida e tipos de modelo de formulário para o canal AMB.

Etapa 7

Escolha **Texto** como tipo de modelo para configurar um modelo de Texto.

Etapa 8

No campo de texto Modelo, insira o texto.

Nota

O campo de texto modelo suporta no máximo 10000 caracteres.

Campos personalizados: introduza campos personalizados ou editáveis no corpo do modelo usando colchetes ou ou colchetes ousar um ou <> mais de um tipo de chave. Campos personalizados são campos editáveis mesmo em modelos bloqueados.

Parâmetros do sistema: Clique no **ícone@@** ou digite **@@** no campo Texto **do** modelo para exibir a lista de parâmetros do sistema. Você pode escolher qualquer um desses parâmetros e compor o texto do modelo. Quando você usa esses parâmetros no texto do modelo, os valores correspondentes são dinamicamente substituídos quando um agente seleciona esses modelos em uma conversação.

Observação

Na ausência de valores relevantes para os parâmetros configurados, o aplicativo renderiza os parâmetros em chave de chave e os realça em amarelo.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 9

Escolha **Texto com anexos** como tipo de modelo para configurar e oferecer suporte a texto com modelos anexados.

Etapa 10

Na seção Carregar anexo , clique **em Escolher arquivo** ou **Soltar arquivos aqui** para carregar um anexo.

Observação

O campo Anexo carregado suporta um limite máximo de ≤ 5 MB.

Etapa 11

Marque a **caixa de seleção Modelo** de bloqueio para bloquear Texto e Texto com tipos de modelo anexados. Os agentes podem editar apenas campos personalizados ou dinâmicos quando você bloquear um modelo.

Etapa 12

Escolha o **tipo de modelo do Selecionador** de hora para configurar intervalos de tempo para os clientes.

- Configurar **visualização** de mensagem recebida.
  - Escolha um **tamanho de balão de visualização** de mensagem nos botões de opção **Estilo** .
  - **No campo Título** , insira o título.
  - (Opcional) **No campo Legenda** , insira o subtítulo.
  - Clique **em Escolher arquivo** ou **soltar arquivos aqui** para carregar um anexo.
- (Opcional) Configurar detalhes do evento.
- Ative os detalhes **do** evento Pré-preenchimento para preencher detalhes do evento anteriormente.
  - No campo de **título** Evento, insira o título.
  - (Opcional) No campo Detalhes da **localização** , insira as informações de localização.
  - (Opcional) **Nos campos Mostrar em mapa** , digite as coordenadas.
  - **Nos campos Intervalos** de tempo, selecione data, hora e duração dos respectivos campos.
  - Clique no **ícone Adicionar** para adicionar mais intervalos de tempo.
- Configurar **visualização de mensagem de resposta**.
  - Escolha um **tamanho de balão de visualização** de mensagem nos botões de opção **Estilo** .
  - **No campo Título** , insira o título.
  - (Opcional) **No campo Legenda** , insira o subtítulo.
  - Clique **em Escolher arquivo** ou **soltar arquivos aqui** para carregar um anexo.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 13

Escolha o **tipo de modelo Do escolhidor** de hora para configurar uma lista de itens e informações referentes a eles.

- Configurar **visualização** de mensagem recebida.
  - Escolha um **tamanho de balão de visualização** de mensagem nos botões de opção **Estilo** .
  - **No campo Título** , insira o título.
  - (Opcional) **No campo Legenda** , insira o subtítulo.
  - Clique **em Escolher arquivo** ou **soltar arquivos aqui** para carregar um anexo.
- Configurar **detalhes** da lista.
  - No campo de título **da** Seção, insira o título.
  - Para configurar várias seções, selecione a **caixa de seleção Permitir várias seleções para a caixa de seleção da seção** .
  - Clique **em Soltar arquivos aqui para carregar**, para carregar arquivos de imagem.
  - No campo Título **do** item, insira o título.
  - (Opcional) No campo Subtítulo **do** item, insira o subtítulo.
  - Clique **no ícone Adicionar** junto ao campo do nome do item para adicionar vários itens.
  - Clique **em Adicionar seção** para salvar a lista.
- Configurar **visualização de mensagem de resposta**.
  - Escolha um **tamanho de balão de visualização** de mensagem nos botões de opção **Estilo** .
  - **No campo Título** , insira o título.
  - (Opcional) **No campo Legenda** , insira o subtítulo.
  - Clique **em Escolher arquivo** ou **soltar arquivos aqui** para carregar um anexo.

Etapa 14

Escolha o **tipo de modelo Rich Link** para configurar e enviar links ricos para o dispositivo do consumidor.

- Configurar **visualização** de mensagem recebida.
  - **No campo Título** , insira o título.
  - **No campo URL** , insira a URL do link rico.
  - Selecione um tipo de mídia na lista suspensa.

    Observação

    - O campo de mídia suporta arquivos de imagem ou vídeo.
    - Quando você selecionar o Vídeo como tipo de mídia, carregue a imagem em miniatura para facilitar a identificação e visibilidade. O arquivo de vídeo deve estar no formato MP4.
  - Clique **em Escolher arquivo** ou **soltar arquivos aqui** para carregar um anexo.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 15

Escolha o **tipo de modelo de Resposta** Rápida para configurar perguntas e opções.

- **No campo Título** , insira a pergunta.
- **No campo Adicionar opções** , digite as opções.

Observação

No campo Adicionar opções, você pode configurar um mínimo de duas e um máximo de cinco opções.

Etapa 16

Escolha o tipo de modelo de formulário para configurar fluxos interativos de várias páginas para usuários em dispositivos iOS e iPadOS usando uma única carga de pagamento JSON.

- **No campo Descrição** , insira a descrição do formulário para fornecer informações adicionais aos agentes usando um modelo de formulário.
- Clique **no exemplo Carregar no editor** para carregar um JSON de exemplo e personalizá-lo ou inserir um JSON válido.
- Clique **em Beautify** adjacente à amostra de Carga no editor para formatar e tornar o JSON legível.

Etapa 17

No campo Equipe excluída , selecione equipes com as quais não deseja compartilhar o modelo.

Etapa 18

Clique **em Salvar alterações** para salvar o modelo.

2.2. Console de atendimento ao cliente

2.2.1. Painel

Use o painel para exibir a lista de chats aguardando uma resposta do agente. O painel ajuda a identificar qualquer cliente em espera na fila.

O painel contém as seguintes guias:

- Conversas
- Força de trabalho

2.2.1.1. Conversas

É possível exibir a contagem de conversações abertas na **guia Conversações** . A contagem de conversas abertas é a contagem total de chats na **Fila , na Ativa** e **no status Em espera** de uma determinada equipe. Você pode exibir cada status em seu próprio cartão para ver a contagem de chat específica para esse status. Você pode clicar em cada um desses cartões para exibir os detalhes dos bate-papos sob o status selecionado.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Observação

Webex Central de Contato não oferece suporte ao status Em espera.

Os grupos de cartões de status ativos conversam com aqueles que estão à espera de respostas do agente e aqueles que esperam pelas respostas do cliente.

Com base na seleção do cartão de status, você pode visualizar os detalhes do chat, como ID do chat, ID do cliente, prioridade, ID do agente, tempo médio de resposta, tempo de tratamento e última atualização.

Exibir transcrição de conversação

Por padrão, os usuários do canal digital podem exibir os últimos seis meses de dados dinâmicos na interface de usuário e por meio de API. Se desejar exibir dados além de seis meses, entre em contato com a equipe de suporte. A equipe de suporte pode fornecer até 24 meses de dados off-line.

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Clique no **botão Switch to Customer Care** no canto superior direito do painel.

Etapa 3

Clique no ícone Registro **de** chat na coluna Ação de um bate-papo.

A caixa de diálogo de registro de chat é exibida na tela.

Pesquisar bate-papos baseados em filtros específicos

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Clique no **botão Switch to Customer Care** no canto superior direito do painel.

Etapa 3

Clique no **botão Adicionar filtro** na tela do painel.

Etapa 4

Crie condições na **tela Filtrar bate-papos** .

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 5

Clique **em Exibir Resultados** para exibir chats que satisfaçam as condições do filtro.

A tabela de resultados da pesquisa exibe todos os resultados que correspondem às condições do filtro.

Pesquisar e visualizar transcrições

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Clique no **botão Switch to Customer Care** no canto superior direito do painel.

Etapa 3

É possível pesquisar e exibir transcrições de conversação na página Pesquisar com base nos valores do campo a seguir.

Campo	**Descrição**
Nome	O nome completo do cliente, conforme recebido do canal e as configurações no nó Criar conversação no fluxo. Aplica-se ao Facebook Messenger e ao canal Livechat. Para e-mail: defina o endereço de e-mail do cliente principal (de endereço) por padrão. Para SMS: definido como o número de celular do cliente por padrão. **Observação** Pesquisas parciais não são suportadas. A pesquisa não diferencia maiúsculas de minúsculas.
Número do telefone celular	SMS número de celular do cliente. Útil para pesquisar conversas SMS.
ID do E-mail	ID de email do cliente. Útil para pesquisar conversas de e-mail.
ID do chat (ID de conversação)	Identificador exclusivo de uma conversação.
Livechat ID	Um UUID exclusivo — definido no navegador do cliente pelo widget Livechat.
Número do celular do WhatsApp	O número de celular registrado do cliente.
Mensagens da Apple para negócios (AMB)	Número ou ID de e-mail associado ao ID da Apple.
Tags	Não aplicável a Webex Contact Center
Prioridade	Não aplicável a Webex Contact Center
ID do agente	A ID do agente é configurada para ID de usuário de CI como parte da fase inicial e não pode

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Campo	Descrição
	ser usada nesta fase.
ID do cliente	Identificador único do cliente, conforme definido pelo negócio. Não aplicável a Webex Contact Center.

2.2.2. Palavras de lista de bloqueio

Você pode configurar as palavras bloqueadas que os agentes devem abster-se de usar nas conversações. Se essas palavras aparecerem na mensagem do cliente, elas serão substituídas por um asterisco (*) antes de serem enviadas aos agentes. Este recurso suporta inglês e toda a gama de caracteres Unicode que cobre a maioria dos idiomas do mundo. Você pode executar as seguintes ações nesta tela:

- Configure as palavras bloqueadas que devem ser filtradas para fora das mensagens ou procure palavras bloqueadas pré-configuradas.
- Configure IDs de e-mail dos destinatários para os quais um relatório é enviado se palavras bloqueadas forem encontradas nas mensagens de saída que o agente tenta enviar ao cliente.
- Se o agente digitar uma mensagem que contenha qualquer uma das palavras bloqueadas, o sistema exibirá um aviso e só enviará a mensagem quando esse agente remover essa palavra.

Palavras da Lista de Bloqueio Padrão

A tabela a seguir lista as palavras padrão da lista de bloqueio. Você pode torná-los ativos e inativos.

di	vag1na	cipa	fcuker	roteamento	espinho
orifício	vagiina	cl1t	fcuking	poucos	Idiotas
arsênico	vaj1na	clit.	Feck	kunilingus	Pron
ash0le	vajina	licker clit	boquete	kwif	pube
ash0les	vullva	clitóris	filho da mãe	L3i+ch	pusse
buracos	wankers	clits	felching	L3itch	pussi
Assface	wanks	lixo clitty	Fellate	lábios	pussies
assh0le	wh00r	clusterfuck	fellatio	LEN	buceta

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

asslicker	wh0re	cnut	dedo esgueirado	lmao	peido da buceta
largura de massa	wigger	galo	dedo esgueirado	Lmfao	palácio de buceta
bassterds	Willie	bolso do galo	dedo-dedo	luxúria	bucetas
Bastardos	wog	pinto de galo	dedos	Lusting	queaf
bastardo	colhões	cara de galo	dedos esvoaços	m0f0	bicha
basterds	porcaria	cabeça de galo	dedos esvoaços	m0fo	recto
basterdz	Foder	cockmunch	punho foda-se	m45terbate	retardado
cabras!	50 jardas cunt punt	cockmuncher	fistfuck	ma5terb8	rimjaw
cabras	5h1t	Galos	fistfucked	ma5terbate	Rimming
cabras.	Raji	galopa	fistfucker	mafugly	s atingido
Blobby	a_s_s	cocksucked	fistfuckers	masoquista	s.o.b.
besteira	a2m	cocksucker	fistfucking	masterb8	s_h_i_t
bolloks	a55	galo	fistfuckings	masterbat*	sadismo
boll direitos	adulto	galopando	fistfucks	masterbat3	sadista
bolox	amador	cocksucks	flange	debate-mestre	banco de areia
buttwipe	anal	cocksuka	flogar o log	master-bate	rainha da salsicha
c0cks	impaler anal	cocksukka	gancho	masterbation	schlong
cntz	vazamento anal	cok	fooker	masterbations	Parafusando

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

cabeça de galo	anilingus	cokmuncher	furo da foda-se	masturbar	scroat
cuntz	ânus	coksucka	trepar marionete	mof0	aflorar
mergulhar	ar5e	Coon	foda-se troféu	mofo	escroto
dominás	erro de erro	cop alguma madeira	coma-te, mãe.	mo-fo	esperma
dominou	traseiro	Cornhole	Foder	mothafuck	sexo
dominá	ânus	prostituta corp		mothafucka	sh!+
mudo	burro	Cox	foda-se	mothafuckas	sh!t
foda-se	ass foda-se	cum	puta foda-se	mothafuckaz	sh1t
falsificar	burros	cum chugger	fodido	esgueirado	corvo-marinho
Fukah	assfucker	lixeira cum	Cabrão	pitfucker	shagger
Fukin	idiota	cum freak	fodidos	bombinhas	shaggin
gayboy	assfukka	guzzler cum	cabeçalho	mothafuckin	Transando
gayz	babaca	cumdump	cabeçalhos	esgueiramento	venda de mensagem
h00r	Idiotas	comadre	foda-se	mothafuckings	shi+
h0ar	assmucus	Cumming	do caralho	mothafucks	merda
h0re	assmunch	cums		filho da mãe	merda, fodido

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

enxada	orifício de asswhole	cumshot	fuckingshitmotherfucker	filho da mãe	
hoor	autoerótico	cunilingus	nome de	motherfuck	merda
hoore	b!tch	cunillingus	fuckmeat	motherfucked	
japs	b00bs	Cunnilingus	Fode	filho da puta	
jisim	b17ch	boceta	fucktoy	filho da mãe	
jiss	b1tch	cabelo cunt	fuckwhit	motherfuckin	
joder	saco de bolas	cuntbag	idiota	motherfucking	Idiota
kike	saco de bolas	cuntlick	embalador de fudge	motherfuckings	
Botões	bang (um é) caixa	cuntlicker	pacote de fudge	motherfuckka	
botão	bangbros	cuntlicking	fuk	motherfucks	Merdas
koon	Bareback	Cunts	fuker	muff	merda
kunt	bastardo	cunócleo	fukker	abausuto	merda
kunts	beastial	cunt atingido	fukkin	mutha	merdas
kuntz	beastialidade	cortar corda	fuks	muthafecker	merda
Lezzian	cortina de carne bovina	cyalis	fukwhit	muthafuckker	
masokista	sinoend	cyberfuc	fukwit	muther	Merda
título destrbait	animal	cyberfuck	fux	mutherfucker	skank
masstrbate	bestialidade	cyberfucked	fux0r	n1gga	declive

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

bates mestres	bi+ch	cyberfucker	Gangbang	n1gger	vagabunda
Minge	biatch	cyberfuckers	Gangbang	nazista	balde de cadela
mãe fodido	Bimbos	cyberfucking	gang-bang	precisar do pinto	Sluts
n1 a endos	cadeado de aves	d1ck	gangcado	nigg3r	esmegma
Nonce	cabra	droga	gang orandos	nigg4h	Obscenidade
orgasum	cabra teta	pau	bunda gasosa	negrão	arrebatar
packi	cabra	furo de pinto	Gaylord	niggah	filho da cabra
packie	cabras	pinto tímido	gays	negrões	espaçamento
packy	cabras	idiota	cabras	niggaz	coragem
Paki	cabra	dildo	deus	nigger	t1tt1e5
pakie	cabras	Dildos	raios Deus	niggers	t1tties
paky	sangrento	Dink	barragem de Deus	Nob	téets
peeenus	sopre-me	Dinks	droga	piada de nob	téez
peeenusss	lama de sopro	dirsa	não atendidas	cabeçalho	testical
peenus	boquete	Sanchez sujo	amaldiçoado por Deus	nobjocky	testículo
peinus	Blowjobs	dlck	aba de pernil	tecla de nobjokey	teta
pen1s	waffle azul	fodido de cachorro	hardcoresex	númes	wank teta

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

respiração do pênis	blumpkin	estilo doggie	inferno	manteiga de porca	titfuck
penus	boiolas	doggiestyle	heshe	saco de nozes	peitos
penus	testículo	doggin	Hoar	omg	titt
Phuker	bollok	Dogging	Hoare	orgasim	tittie5
Phukker	pau duro	desembaçador	hoer	orgasims	tittiefucker
polack	peito	doosh	Homo	orgasmo	titl.
Polak	seios	duto	homoerótico	Orgasmos	tittyfuck
puf	booobs	dique	Hore	p0rn	tittywank
Poonani	boooobs	comer um pinto	mais excitado	pedestre	titwank
pr1c	btch1	comer torta de cabelo	tesudo	bicar	tosser
pr1ck	xxx	ejacular	hotsex	pênis	turd
pr1k	burro	Ejaculado	como matar	pinto de pênis	tw4t
pussee	m0ron	Ejacula	como murdep	telefones	idiota
puuke	$hit	ejaculando	jackoff	esgueirou	twathead
puuker	4r5e	ejaculações	entrada	phuk	twatty
bichas	booooobs	ejaculação	japa	phuked	t bugünte
queerz	boooooobs	ejakular	espasmo	phuking	twunter
qweers	seios	erótico	masturbar-se	phukked	v14gra

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

qweerz		f u c k	jismo	phukking	v1gra
reckto	bugigan.	f u c c e r	jiz	phuks	vagina
scank	bum	f_u_c_k	jizm	phuq	pouco
sexy	fosso do coelho	f4nny	jizz	pigfucker	vulva
sh1ter	retomar um carregamento	facial	kawk		w00se
sh1ts	peituda	bicha	Jesus kinky	mijar	Wang
sh1tter	nádegas	flacidez	botão	mijado	punheta
sh1tz	foda-se do traseiro	faggitt	botão de botão	mijador	punheteiro
	orifício do traseiro	faggot	amassar	mijadores	wanky
	buttmuch	faggs	botão	mijos	whoar
Tímido	buttplug	Fagot	botão	pissflaps	Prostituta
Tímido	c0ck	fagots	botão de botão	mijando	Willies
tecla de skankey	c0cksucker	bichas	knobjocky	mijando	Willy
skanks	muncher tapete	vagina	botão botão	mijando	Wtf
Skanky	carpetmuncher	fannyflaps	kock	popa	xrated
Sacanagem	cawk	fannyfucker	kondum	pornografia	T! T
	fenda	fanyy	kondums	porno	btch

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Twats	choade	fatass	Kum	pornografia	T T
va1jina	sacos de chota	fcuk	Kummer	pornos	matar

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Gerenciar a Lista de Bloqueio

Procedimento

Etapa 1

Na barra de navegação do Portal de Gerenciamento, escolha **Novos canais digitais** para iniciar o console padrão.

Etapa 2

Mude para o console de atendimento ao **cliente**.

Etapa 3

Escolha **Configurações** > **Agente** > **Bloqueiros**.

A **seção Lista de bloqueio padrão** exibe as palavras padrão bloqueadas. Não é possível excluir essas palavras, mas você pode ativá-las e desativá-las.

Etapa 4

Para desativar uma palavra:

a. Escolha a palavra na lista Ativa.

   Opcionalmente, use o campo de pesquisa para filtrar a lista.

   Observação

   É possível escolher várias palavras bloqueadas usando a chave SHIFT e inativar elas de uma só vez.

b. Clique no ícone de **seta** para a direita para mover a palavra bloqueada para a lista Inativa.

c. Clique **em OK** para mover a palavra da lista Inativa para a ativa.

Etapa 5

Para ativar uma palavra:

a. Escolha a palavra na lista Inativa.

Opcionalmente, use o campo de pesquisa para filtrar a lista.

b. Clique no ícone de **seta** para esquerda para mover a palavra bloqueada para a lista Ativa.

c. Clique **em OK** para mover a palavra da lista Inativa para a ativa.

Etapa 6

Na seção Lista de bloqueio personalizada, adicione sua própria lista de palavras à lista de bloqueio.

a. Insira a palavra bloqueada no **campo Inserir palavra para lista de** bloqueio ao lado do **botão Adicionar Word** .

b. Clique **em Adicionar Word**.

A palavra é exibida na caixa de texto. Da mesma forma, você pode configurar qualquer número de palavras.

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos

Etapa 7

Na seção Escaladas , você pode ativar as escaladas.

a. Marque a **caixa de seleção Escaladas** .
b. Insira os IDs de e-mail separados por vírgulas na caixa de texto. Todas as IDs de email configuradas serão notificadas se palavras bloqueadas ocorrerem em mensagens de saída.
c. Marque a caixa **de seleção Permitir que o agente desmascare palavras bloqueadas que apareçam na caixa de seleção de mensagens** de entrada para fornecer permissão de acesso aos agentes para desmascarar palavras bloqueadas nas mensagens de entrada.

Etapa 8

Clique em Salvar Alterações.

Observação

É obrigatório clicar **em Salvar alterações** no canto inferior direito da tela para aplicar todas as ações executadas na tela de Listas de bloqueio.

Para obter mais informações
Visitecisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados. Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para ver uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse o URL: https://www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos detentores. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1110R)