WebexEngageAdminandSetupGuidefor

WebexContactCenter

Data: 19 august 2025

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile rezervate.

Cisco
Confidențial

Cuprins

1 Despre noile canale digitale 3
2 Noi console de canale digitale 3
2.1 Consolă de administrare 3
2.1.1 Dashboard 5
2.1.2 Setări 15
2.1.3 Utilizatori 15
2.1.4 Active 17
2.1.5 Șabloane 26
2.1.6 Chat proactiv 47
2.2 Consolă de asistență pentru clienți 52
2.2.1 Dashboard 52
2.2.2 Cuvinte din lista de blocări 56

1 Despre noile canale digitale

Webex Contact Center acceptă noi canale digitale - SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AMB) și WhatsApp - cu capacități îmbunătățite. Canalele digitale sporesc accesul la orice afacere. Odată cu schimbarea demografică și a obiceiurilor individuale, consumatorii se așteaptă să contacteze o afacere prin orice canale la alegere. Întreprinderile trebuie să fie disponibile prin toate canalele populare de comunicare.

2 Noi console de canale digitale

Noul portal de administrare a canalelor digitale este împărțit în următoarele domenii:

- Consolă de administrare – administratorii pot gestiona configurațiile la nivel de entitate găzduită pentru ofertele de canale digitale, cum ar fi politicile și configurațiile activelor canalului. În bara de navigare a Portalului de management, faceți clic pe Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită.
- Consolă de asistență pentru clienți – utilizată în principal pentru a accesa transcrierile conversațiilor anterioare și capacitățile de monitorizare a agenților.

2.1 Consolă de administrare

Următorul tabel descrie componentele Admin Console.

Componentă	Descriere
Dashboard	Afișează informații despre chat, trafic și valori legate de forța de muncă.
Grupuri	Vă permite să configurați punctele de intrare la un flux de lucru care invocă pe spatele evenimentelor din ciclul de viață al conversației sau declanșate manual de agenții dvs. pentru a le invoca la cerere în timpul unui conversație.
Setări	Permite configurarea la nivel de entitate găzduită, cum ar fi politicile privind atașările și cele legate de e-mail configurație.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Utilizatori	Prezintă o vizualizare doar în citire a utilizatorilor activați cu acces omnicanal sau licențiați ca agent premium sincronizat din Control Hub.
Active	Permite configurarea activelor canalului și a șabloanelor de răspuns (răspunsuri predefinite).

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

2.1.1 Dashboard

Tabloul de bord în timp real oferă o privire asupra traficului de conversații de intrare pe care centrul de contact îl gestionează în prezent.

2.1.1.1 Grupuri

Meniul Grupuri reprezintă siturile geografice. Deși puteți gestiona site-urile din Control Hub, nu puteți sincroniza aceste site-uri în Admin Console. În mod implicit, Admin Console are un grup preconfigurat, numit Implicit. Grupul implicit conține toți agenții cu licențe de agent premium.

Următorul tabel descrie conținutul meniului Grupuri:

Nume câmp	Descriere
Numele grupului	Numele grupului
Departament	Un alias pentru a mapa grupul la ierarhia fizică a organizației
Nu. de echipe	Numărul de echipe din cadrul grupei.
Nu. de administratori de grup	Numărul de administratori ai grupului din cadrul grupului.

Notă
Nu puteți modifica numele unui grup.

2.1.1.1.1 Echipe

Meniul Teams reprezintă un grup de persoane care lucrează într-o anumită funcție într-un anumit grup (site), de exemplu, Vânzări sau Reclamații. Deși Portalul de management Webex Contact Center gestionează echipe, Portalul de management nu sincronizează echipele. În mod implicit, Admin Console are o echipă în cadrul grupului Implicit, numit Implicit. Toți agenții cu licență de agent premium sunt mapați la echipa implicită.

Nume coloană	Descriere
Logo-ul echipei	Afișează sigla implicită.
Numele echipei	Afișează numele echipei setate la Implicit.
Canale	Configurează la SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-mail, Apple Messages for Business (AMB) și WhatsApp.
Nu. de Manageri	Afișează numărul de administratori care gestionează această echipă.
Nu. Nr. de agenți	Afișează numărul de agenți care fac parte din această echipă.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Altele	Afișează numărul de utilizatori care aparțin altor roluri, cum ar fi Analist, care nu sunt

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Nume coloană	Descriere
	aplicabil Webex Contact Center astăzi.

Când faceți clic pe linkul nume echipă, puteți vizualiza următoarele file:

- Utilizatori
- Utilizatori de

evenimente și reguli

Tabelul Utilizatori afișează o vizualizare doar în citire a utilizatorilor mapați la echipa implicită.

Nume coloană	Descriere
Nume	Numele utilizatorului (<Prenume> <Nume) așa cum este configurat în Control Hub
ID conectare	ID-ul de conectare al utilizatorului - setați la Cisco ID utilizator CI. Notă Acest lucru nu are nicio influență asupra modului în care utilizatorii se conectează la Webex Contact Center.
E-mail	ID-ul de e-mail al utilizatorului, așa cum este configurat în Control Hub
Rol	Rolul utilizatorului care poate fi administrator client sau agent.
Stare	Starea utilizatorului pe Agent Desktop, cum ar fi activ sau inactiv
Data	Data la care utilizatorul a fost activ ultima dată
Ora	Ora la care utilizatorul a fost activ ultima dată

Evenimente și reguli

Evenimentele și regulile vă permit să POST datele conversaționale pentru a declanșa fluxuri de lucru sau orice API-uri HTTP pe sisteme externe. Evenimentele permit agenților să declanșeze fluxuri de lucru la cerere în timpul unei conversații active. Sistemul declanșează regulile pe spatele diferitelor evenimente ale ciclului de viață conversațional.

Adăugarea unei

proceduri de eveniment

nou

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți grupuri > evenimente și reguli.

Pasul 3

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Apasă pe Adaugă un eveniment nou în colțul din dreapta sus al ecranului. Apare pagina Configurare evenimente.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 4

Introduceți numele

evenimentului. Pasul 5

Introduceți adresa URL în câmpurile date. Sistemul apelează acest URL atunci când

evenimentul este declanșat. Pasul 6

Alegeți una dintre următoarele metode:

- Obține
- PUT
- POST
- Pachet de corecție
- Șterge

ți pasul 7

Setați tipul de format de răspuns din câmpul Format de răspuns așteptat la JSON.

Pasul 8

Bifați caseta de selectare Așteptați răspunsul, care dezactivează redeclanșarea aceluiași eveniment până la primirea unui răspuns de la sistemul țintă.

Pasul 9

Bifați caseta de selectare Afișare răspuns pe consola de chat pentru a permite agentului să vadă răspunsul sistemului țintă în consola de chat.

Pasul 10

Puteți alege să transferați sarcina utilizând fie Pereche valoare cheie, fie Sarcină personalizată.

Dacă selectați butonul radio Pereche valoare cheie, setările perechii valorilor cheie apar pe ecran.

Bifați caseta de selectare Corp solicitare codificare formular pentru a trece parametrii codificați ai formularului în corpul solicitării. În caz contrar, puteți configura parametrii și îi puteți transmite în solicitările API.

Pentru a adăuga parametri, urmați acești pași:

a. Faceți clic pe Adăugare Param.

   Apare fereastra pop-up Adăugare parametru.

b. Alegeți Header/Query Param/Request Body din lista derulantă Pass By.

c. Introduceți numele parametrului.

d. Bifați caseta de selectare Parametru obligatoriu dacă sistemul trebuie să utilizeze acest parametru atunci când declanșează un eveniment.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

e. Alegeți Valoarea din lista derulantă.

f. Când selectați Parametrul personalizat ca valoare din listă, selectați unul din aceste butoane radio:

   - Permiteți agentului să introducă manual valoarea: această opțiune permite agentului să introducă manual valorile înainte de a apela un URL extern pentru a POST datele.
   - Permiteți agentului să aleagă dintr-un set de valori predefinite: această opțiune permite agentului să aleagă valori preconfigurate înainte de a apela un URL extern pentru a POST datele. Când selectați acest buton radio, pe ecran apare o casetă de text. Introduceți valorile predefinite în caseta text.

g. Faceți clic pe butonul radio respectiv și faceți clic pe Adăugare pentru a salva parametrii.

h. Utilizați pictogramele Editare și, respectiv, Ștergere pentru a edita și șterge parametrii.

Procedura Adăugare

regulă nouă

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola

implicită. Pasul 2

Alegeți grupuri > evenimente și reguli.

Pasul 3

Faceți clic pe Adăugare regulă nouă în colțul din dreapta sus

al ecranului. Apare pagina Configurare regulă.

Pasul 4

Introduceți numele

regulii. Pasul 5

Alegeți starea din lista derulantă Incendiu când. Regulile se declanșează automat pe baza unei anumite condiții preconfigurate. Lista include următoarele condiții care sunt permise într-o regulă:

- Mesajul sosește: regula este declanșată pentru un mesaj de intrare.
- Mesajul de intrare conține: Regula este declanșată atunci când un mesaj de intrare conține un cuvânt configurat. La selectarea acestei condiții, se afișează o casetă text. Introduceți cuvântul (maximum 30 de caractere) în câmpul de text dat.
- Mesajul de ieșire conține: Regula este declanșată atunci când un mesaj de ieșire conține un cuvânt configurat. La selectarea acestei condiții, se afișează o casetă text. Introduceți cuvântul (maximum 30 de caractere) în câmpul de text dat.
- Chatul este închis: regula este declanșată atunci când chatul este închis. Selectați o opțiune pentru a declanșa regula

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Manual, de API sau de sistem. Va trebui să alegeți După API pentru ca această regulă să funcționeze asupra entității găzduite.

- Chat creat: regula se declanșează automat atunci când este creat un chat. Se poate face o solicitare POST (URL terță parte), ori de câte ori este creat un chat. Trebuie să alegeți După API pentru ca această regulă să funcționeze asupra entității găzduite.
- Chat redeschis: regula se declanșează atunci când o conversație este redeschisă. Selectați o opțiune pentru a declanșa manual regula

  Sau Prin API sau Prin sistem. Va trebui să alegeți După API pentru ca această regulă să funcționeze asupra entității găzduite.
- Mesaj trimis: regula se declanșează atunci când se

trimite un mesaj. Pasul 6

Alegeți una dintre următoarele metode:

- Obține
- PUT
- POST
- Pachet de corecție
- Șterge

ți pasul 7

Introduceți adresa URL pentru a face o solicitare în câmpul dat atunci când evenimentul este declanșat. Pasul 8

Alegeți tipul de format de răspuns în câmpul Format răspuns așteptat ca JSON. Puteți alege să transferați sarcina utilizând fie Pereche valoare cheie, fie Sarcină personalizată.

Dacă selectați butonul radio Pereche valoare cheie, setările perechii valorilor cheie apar pe ecran. Pasul 9

Bifați caseta de selectare Corp solicitare codificare formular pentru a transmite parametrii codificați în corpul solicitării. În caz contrar, puteți configura parametrii și îi puteți transmite în solicitările API.

Pasul 10

Pentru a adăuga parametri, urmați acești pași:

a. Faceți clic pe Adăugare Param.

   Apare fereastra pop-up Adăugare parametru.

b. Alegeți Header/Query Param/Request Body din lista derulantă Pass By.

c. Introduceți numele parametrului.

d. Alegeți Valoarea din lista derulantă.

e. Faceți clic

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

pe Adăugare.

Pasul 11

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Selectați butonul radio Sarcină utilă personalizată pentru a transmite sarcina în format JSON. Parametrii trebuie să aibă prefixul cu @@ și să se închidă în acolade {} ondulate în câmpul de date. Pasul 12

Faceți clic pe Salvare regulă pentru a salva regula configurată. Pasul 13

Puteți configura regulile prin cod JavaScript. Pentru a face acest lucru, TURN din comutatorul Activat/Dezactivat regulă JavaScript din colțul din dreapta sus al paginii Configurare regulă.

Pasul 14

Faceți clic pe Salvare regulă.

Procedura de editare a evenimentelor și regulilor

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Consola administrator client > grupuri > evenimente și reguli. Pasul 3

Faceți clic pe pictograma Editare din coloana Acțiuni a unui eveniment sau a unei reguli. Apare pagina Configurare eveniment/Configurare regulă.

Pasul 4

Efectuați modificările necesare.

Pasul 5

Faceți clic pe Salvare eveniment/Salvare regulă.

Procedura de ștergere a evenimentelor și regulilor

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Consola de administrare client > Grupuri>Evenimente

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

și reguli. Pasul 3

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Faceți clic pe pictograma Ștergere din coloana Acțiuni a unui eveniment sau a unei reguli. Pe ecran apare un mesaj de confirmare.

Treaptă

Faceți clic pe OK pentru a șterge evenimentul sau regula aleasă.

2.1.2 Setări

Utilizați Setări pentru a gestiona configurațiile la nivel de entitate găzduită pentru fluxul canalului digital. Puteți configura următorii parametri:

Nume câmp	Descriere
Activarea atașamentelor în consola Asistență clienți	Utilizați acest comutator pentru a activa sau dezactiva atașamentele pe Agent Desktop. Mai mult, puteți configura numărul permis de atașamente, atașament dimensiuni și formate de fișiere.
Activarea istoricului de chat în răspunsurile agenților	TURN pe comutatorul Activați istoricul conversațiilor în răspunsurile agenților pe canalul de e-mail pentru a permite agenților să trimită istoricul conversațiilor în răspunsurile lor (Nu se aplică pentru Webex Contact Center)
Inactivitate cont	Utilizatorii sunt marcați ca inactivi dacă nu participă la niciun contact al canalului digital timp de 30 de zile consecutive.

2.1.3 Utilizatori

Webex Utilizatorii Engage sunt gestionați în Control Hub. Utilizatorii adăugați sau eliminați în Control Hub sunt sincronizați automat și afișați în lista Utilizatori. Pentru mai multe informații despre cum să creați utilizatori în Control Hub, consultați Gestionarea utilizatorilor centrului de contact.

După ce vă conectați cu succes la Webex Engage, puteți naviga la Utilizatori în panoul din stânga pentru a vizualiza lista de utilizatori. Secțiunea Utilizatori afișează o vizualizare doar în citire a utilizatorilor mapați la o licență de agent premium sau standard.

Notă

- Lista sincronizată de utilizatori nu include utilizatorul sau administratorul conectat curent.
- Dacă lipsesc utilizatori cărora li s-a atribuit o licență de agent din lista de utilizatori Webex Engage

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

(Implicați), resincronizați manual utilizatorii în Control Hub sau contactați Cisco Support pentru ajutor.

- Dacă utilizatorii sunt șterși din Control Hub, aceștia devin inactivi în Webex Engage. Re-adăugându-le cu

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Același e-mail nu le reactivează. Aceasta este o problemă cunoscută. Vă rugăm să contactați Cisco Support pentru a reactiva acești utilizatori.

- Utilizatorii inactivi nu se pot conecta la Webex Engage Admin UI și nu pot gestiona contactele digitale în Agent Desktop.

2.1.4 Active

Această secțiune acoperă următoarele:

- Activele canalului
- Configurarea widgeturilor Livechat

2.1.4.1 Activele canalului

Activele canalului sunt puncte de intrare în afaceri pentru ca clienții dvs. să contacteze centrul de contact de afaceri. Materialele canalului înregistrate cu Webex Contact Center din aplicația Webex Connect apar aici. Dacă nu vezi activul tău, cum ar fi numărul SMS, pagina Facebook Messenger, aplicația Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp sau contul de e-mail al afacerii în pagina Active, verifică starea de înregistrare a activului în aplicația Webex Connect și asigură-te că scrie *Înregistrat pe <marca temporală>*.

Notă

- Atunci când un administrator șterge active pe Webex Connect, activele respective nu vor mai apărea în Control Hub sau pe ecranul Webex Engage Assets.
- Nu edita detaliile materialelor direct în pagina Activele canalului, cu excepția configurației widgetului Livechat.

Când dai clic pe pictograma Activele canalului din meniul din stânga, vei vedea o listă cu materialele actuale ale canalului înregistrate cu Webex Contact Center. Fiecare Tab afișează canalul și conține activele canalului.

Coloane	Descriere
Canal	Numele utilizatorului (<Prenume> <Nume>) așa cum este configurat în Control Hub
Detalii active	Adresa de afaceri a activului, cum ar fi numărul SMS, numărul WhatsApp, aplicația Livechat ID-ul, ID-ul de e-mail al afacerii, ID-ul Apple Messages for Business și linkul paginii Facebook

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Coloane	Descriere
Nume activ	Numele activului, așa cum este configurat în aplicația Webex Connect
ID	ID-ul intern generat pentru material de Webex Contact Center
Adăugat pe	Marca temporală când activul a fost înregistrat cu Webex Contact Center
Prioritate	Prioritate prestabilită care se aplică activului canalului (momentan nu se aplică pentru Webex Contact Center)
Acțiune	Editare

2.1.4.2 Configurarea widgeturilor Livechat

Canalul Livechat permite companiilor să interacționeze și să sprijine vizitatorii și clienții site-ului web. Clienții pot iniția o conversație cu centrul de contact utilizând widgetul Livechat.

nainte de a începe

Materialele canalului Livechat trebuie create în aplicația Webex Connect. Procedură

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alege Materiale > Activele canalului.

Pasul 3

Faceți clic pe Livechat
Tab. Pasul 4

Dați clic pe pictograma Editare din coloana Acțiune a unui

material Livechat. Pasul 5

Configurați setările generale Tab:

a. Alegeți Echipa implicită din lista verticală Echipă implicită.
b. Asigurați-vă că comutatorul Afișați istoricul conversațiilor prin chat utilizatorului final la reconectare este dezactivat. Acest comutator de comenzi pentru a afișa sau a ascunde istoricul conversațiilor prin chat clienților la revizitarea site-ului web.
c. TURN activat sau dezactivat comutatorul Permiteți clientului să solicite transcrierea chatului din widgetul Livechat la

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Activați sau dezactivați clienții să solicite o transcriere a chatului din widgetul Livechat.

- Puteți configura numele agentului sau aliasul generic din transcrierea chatului ca identificator de agent pentru a proteja confidențialitatea agenților.

d. TURN în comutatorul Ștergeți firele de la widgetul utilizatorului final pentru a șterge conversațiile atunci când clientul apasă pe Încheie chatul, navighează la alt site web sau închide browserul.

e. Asigurați-vă că este dezactivat comutatorul Închidere chaturi pe server la abandonarea chatului. Acest comutator instruiește aplicația să închidă automat chat-urile de pe server atunci când clienții abandonează chat-urile. Această caracteristică nu se aplică încă entităților găzduite Webex Contact Center.

f. Activați comutatorul Sunete de notificare pentru a reda un sunet de clopoțel atunci când utilizatorul final primește un mesaj nou.

g. Activați comutatorul Suprimare ore de lucru și Verificări prezentare agent pentru a face widgetul Livechat disponibil 24x7, indiferent dacă echipa este în afara programului de lucru programat sau nu sunt disponibili agenți.

h. Faceți clic pe Salvare modificări.

Pasul 6

Configurați site-urile Tab:

a. Faceți clic pe Adăugare site web.
   Apare pagina Setări site web.

b. În General Tab, configurați următoarele câmpuri.

Nume câmp	Descriere
Limba widgetului de chat	Alegeți o limbă din lista verticală Limba widgetului de chat. Limba implicită este engleza. Toate anunțurile, textul butonului de acțiune, eroare Notificările și transcrierile chatului se afișează în limba configurată pe widget.
Nume afișat	Introduceți numele care apare în antetul widgetului.
Byline Text	Introduceți textul de suport care apare sub antet.
Text buton	Introdu numele butonului de apel la acțiune (CTA). Numărul maxim de caractere Permis în câmpul de text al butonului este 30.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Mesaj de salut	Introduceți mesajul de întâmpinare personalizat pe care clienții îl vor vizualiza la final widget pentru clienți. Limita maximă de caractere pentru acest câmp este 500.
Conformitate PCI	Introduceți mesajul pe care un client îl vizualizează atunci când mesajul nu este PCI-

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Nume câmp	Descriere
Mesaj banner	Compatibil.
Domeniu	Introduceți numele domeniului sau numele subdomeniului pe care trebuie să apară widgetul.

c. În secțiunea Setare oră de așteptare, setați un timp aproximativ de așteptare pe care clienții îl văd atunci când contactează prin widget.

   TURN pe comutatorul Display Approximate Wait Time (Timp aproximativ de așteptare) și faceți clic pe unul dintre următoarele butoane radio:

   - De obicei, răspunde în câteva minute.
   - De obicei, răspunde în câteva ore.
   - De obicei, răspunde într-o zi.

d. În secțiunea Setare anunț chat, TURN pe comutatorul Permiteți înregistrarea în jurnal a anunțurilor de chat pentru a configura anunțurile personalizate în widget.

   Compuneți anunțul folosind $(agent) și $(echipă) ca variabile în câmpul de text. Acest anunț apare atunci când un agent trimite primul mesaj de ieșire de la consola de chat. Acest câmp acceptă toate caracterele Unicode. Limita maximă de caractere pentru câmpul de anunț de chat este de 100 de caractere.

e. În secțiunea Transcriere e-mail, introduceți următoarele detalii.

Nume câmp	Descriere
Subiect	Puteți configura subiectul transcrierii Livechat utilizând parametrii $(transdate) și $(brandname). Subiectul va reda în limba configurată menționată în Subiect câmp din secțiunea Transcriere e-mail. Limita maximă de caractere pentru acest câmp este 100.
Subsol	Puteți configura subsolul în limba pe care doriți să o redați în transcrierea e-mailului prin: introducerea textului de subsol necesar în câmpul Subsol sub Transcriere e-mail. Limita maximă de caractere pentru acest câmp este 1000.

Notă: În transcrierea e-mailului, sistemul afișează doar prenumele agentului.

f. Faceți clic pe Salvare modificări.

   Aceasta activează filele Aspect și Vizibilitate widget.

g. În Aspect Tab, configurați următoarele câmpuri.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Nume câmp	Descriere
Widget Color	Introduceți codul de culoare pentru widget. Puteți alege o culoare sau puteți furniza un cod hexazecimal.
Widget Tip buton	Alegeți un design de buton widget de chat care să apară pe site-ul dvs.
Siglă	Încărcați un fișier grafic cu sigla dvs.
Compozitor de mesaje	Configurați următoarele setări în instrumentul de compunere a mesajelor Livechat: Afișați compozitorul atunci când sunt trimise răspunsuri rapide: puteți TURN pe acest comutator pentru a permite agenților să compună un mesaj nou în compozitor dacă răspunsurile rapide sugerate nu corespund intenției clientului. Afișează compozitorul când sunt trimise caruselele: poți TURN pe acest comutator pentru a permite utilizatorilor să compună un mesaj nou în compozitor atunci când este trimis un carusel. Permiteți emoji: Puteți TURN pe acest comutator pentru a permite clienților să utilizeze emoji în timpul conversațiilor de pe widget. O listă implicită de emoji este furnizată pe widget. Clienții pot utiliza oricare dintre emoji-urile disponibile în lista implicită pentru a comunica cu agenții. Permiteți atașamente: Puteți TURN pe acest comutator pentru a permite clienților să trimită atașamente în timpul conversațiilor de pe widget. Notă Dacă alegeți opțiunea de conformitate PCI pentru a elimina atașările, sistemul suprascrie configurația Se permit atașări. Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.

h. Faceți clic pe Salvare modificări.

i. În Vizibilitatea widgetului Tab, definiți vizibilitatea widgetului pe site.

- Faceți clic pe butonul radio Afișare fără restricții pentru a afișa widgetul tot timpul, indiferent de restricțiile setate pentru vizibilitatea widgetului.
- Faceți clic pe butonul radio Afișare cu un banner OOO pentru a afișa widgetul cu un mesaj banner absent de la birou (OOO). Puteți configura mesajul OOO în caseta text a compozitorului de mesaje. Lungimea maximă a unui banner este de 75 de caractere. Bannerele nu acceptă parametri < și >.
- Faceți clic pe butonul radio Ascundeți complet pentru a ascunde complet widgetul.
- TURN pe site-ul web Forțați comutatorul TURN Off pentru a forța TURN să dezactiveze widgetul

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Livechat. Configurați

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Următoarele setări:

- În câmpul text Mesaj banner indisponibil, introduceți un mesaj despre indisponibilitatea widgetului. Sistemul afișează acest mesaj clienților care încearcă să acceseze widgetul.
- TURN pe widgetul Ascundere pentru clienții noi sau atunci când clienții existenți reîmprospătează comutatorul browserului pentru a ascunde widgetul pentru clienții noi fără a afișa mesajul banner.

  Clienții existenți pot vizualiza mesajul banner atunci când își reîmprospătează browserul.

j. Faceți clic pe Salvare modificări.

Când salvați această modificare, clienții existenți pot continua să discute pe chat. În cazul în care clientul iese din conversație și face clic pe lista de fire sau încearcă să vizualizeze sau să reîmprospăteze pagina web, sistemul ascunde widgetul.

Orice acțiune din comutatorul Force TURN Off este afișată clientului fără a reîmprospăta browserul.

Orice modificări pe care le efectuați în setările widgetului se reflectă numai după reîmprospătarea paginii web de către clienți.

k. În Clienți interziși Tab, puteți interzice clienților să contacteze agenți pe widgetul Livechat. Puteți configura adresele lor IP în lista clienților interziși.

Pentru a adăuga adrese IP clienților interziși:

a. Dați clic pe Adăugați IP pe ecranul clientului interzis.
b. Introduceți IP Intervalul Start, IP End Rage și Motivul interzicerii unui client în casetele de text respective.
c. Dați clic pe Trimiteți.

Pe ecran apare un mesaj de succes, iar sistemul listează detaliile IP pe

Ecranul clientului.

l. Pentru a edita adresa de IP a unui client banat:

a. Faceți clic pe pictograma Editare din coloana Acțiuni a unui anumit client.
b. Editați câmpurile obligatorii.
c. Faceți clic pe Salvare modificări.

Pentru a șterge adresa de IP a unui client banat, faceți clic pe pictograma Ștergere din coloana Acțiuni a unui anumit client.

m. Configurați instalarea Tab:

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Acordul privind modulele cookie LiveChat

a. TURN pe comutatorul Luați consimțământul clientului pentru a prelua consimțământul manual al clienților în widgetul Livechat.
b. Faceți clic pe Copiere pentru a copia scriptul widgetului.
c. Lipiți scriptul deasupra etichetei </body> din HTML DOM.

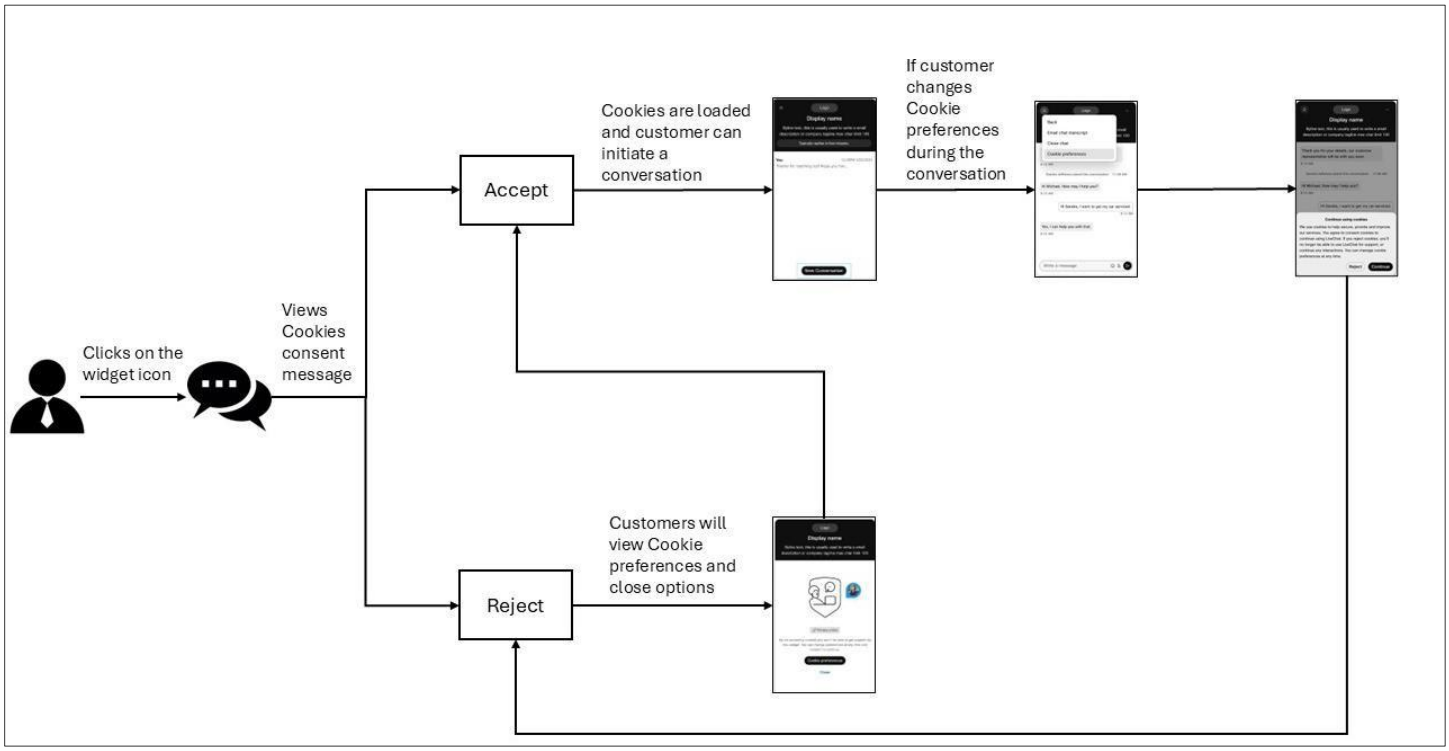
Notă:

- Vă sfătuim cu tărie să nu modificați scriptul de instalare al widgetului nostru Livechat în codul clientului, cu excepția mesajului de consimțământ și a etichetelor butonului. Este esențial să încorporați scriptul exact așa cum este furnizat, plasându-l sub eticheta corpului pentru a asigura funcționalitatea optimă și pentru a evita potențialele conflicte cu site-ul părinte.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Experiența clienților în widgetul Livechat

Dacă setarea Acceptare consimțământ de la client este activată pentru un material, clienții vor parcurge următoarea călătorie:



Notă: clienții finali vor vedea un banner cu conexiune slabă la rețea în widgetul Livechat atunci când conexiunea se întrerupe.

2.1.5 Șabloane

Puteți preseta răspunsurile pe care agenții le pot utiliza atunci când răspund la întrebările clienților. Puteți configura răspunsurile în șabloane și le puteți grupa într-un grup de șabloane pentru a organiza conținutul și a face șabloanele mai ușor de găsit.

2.1.5.1 Adăugarea unui grup de șabloane

Procedură

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 3

Faceți clic pe pictograma + de lângă antetul tabelului Grupuri

de șabloane. Pasul 4

În câmpul Nume grup, introduceți numele grupului șablon. Puteți introduce maximum 35 de caractere.

Pasul 5

Faceţi clic pe Adăugare.

2.1.5.2 Ștergerea unui grup de șabloane

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

Pasul 3

Faceți clic pe pictograma de ștergere de lângă numele

grupului de șabloane. Pasul 4

Faceți clic pe OK pentru a șterge grupul de șabloane și toate șabloanele stocate în grup.

2.1.5.3 Încărcați șabloane

Utilizați caracteristica Încărcare șabloane pentru a efectua încărcarea în bloc a șabloanelor. Încărcarea în bloc

reduce timpul necesar creării șabloanelor pentru widgeturi individuale.

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

Pasul 3

Faceți clic pe Încărcare

șablon. Pasul 4

Faceți clic pe linkul Descărcați fișierul eșantion aici pentru a descărca fișierul

eșantion .CSV. Pasul 5

Redenumiți fișierul eșantion cu un nume unic.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 6

Deschideți fișierul eșantion și introduceți următoarele detalii în celulele corespunzătoare: Notă

Toate câmpurile din fișierul eșantion sunt obligatorii.

Nu editați și nu modificați numele anteturilor de coloană. Asigurați-vă că numele echipelor sunt separate prin virgulă în coloana NumeEchipe.

- Canal: introduceți numele canalului, cum ar fi Toate, Facebook, SMS, E-mail, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) sau WhatsApp.
- TemplateGroup: Introduceți numele grupului de șabloane.
- TemplateName: introduceți numele șablonului.
- Text: compune textul șablonului conform limitei de caractere configurate pentru fiecare șablon de canal.

Tip șablon	Numărul maxim de caractere
Toate	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Chat live	1000
E-mail	Fără limită
WhatsApp	4096
Mesaje Apple pentru business	10000

Notă

- Dimensiunea fișierului nu trebuie să depășească 5 MB, cu un număr maxim de 1000 de șabloane pe foaie.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.
- Coloana Text acceptă toate caracterele Unicode.
- Utilizați simbolul Canal (|) ca delimitator pentru a introduce text cu mai multe linii în coloana Text.
- În fișierul șabloane de încărcare, chiar dacă o singură înregistrare se termină cu un delimitator (|), toate înregistrările din acel fișier trebuie să se termine cu același delimitator.
- Blocat: introduceți Da pentru a bloca șablonul sau Nu pentru a-l menține deblocat.
- TeamNames: Introduceți numele echipelor ca valori separate prin virgulă. Mai multe nume de echipă înseamnă că șabloanele sunt partajate între echipele configurate.

Pasul 7

Ștergeți notele de ajutor din fișierul .CSV înainte de a-l încărca.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 8

Salvați
fișierul.

Pasul 9

Faceți clic pe Încărcare fișier. Încărcați fișierul numai în

format .CSV. Pasul 10

Faceți clic pe Urmărire stare încărcare pentru a vizualiza starea fișierelor pe care le-ați încărcat.

a. În câmpul Afișare activitate între, alegeți un interval de date și faceți clic pe Se aplică.
b. Faceți clic pe Căutare pentru a vizualiza toate fișierele pe care le-ați încărcat în perioada aleasă.
c. Opțional, introduceți un nume de fișier în câmpul Căutare pentru a filtra rezultatele tabelului.
d. Coloana Stare afișează starea fișierului încărcat ca Finalizat, Finalizat cu erori sau Eșuat.

Pasul 11

Dacă starea este Terminat cu erori sau Eșuat:

a. Dați clic pe Descărcați raportul în coloana Acțiune.
b. Remediați erorile din fișier pe baza constatărilor raportului.
c. Reveniți la Pasul 9 pentru a încărca fișierul din nou.

2.1.5.4 Adăugarea unui șablon

Puteți alege să creați un șablon comun pentru toate canalele sau să creați șabloane specifice canalului. Puteți crea șabloane pentru următoarele canale:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-mail
- Chat live
- WhatsApp
- Mesaje Apple pentru business (AMB)

2.1.5.4.1 Crearea unui șablon comun

Puteți crea un șablon comun pentru toate canalele. Procedură

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 2

Alege Materiale > Șabloane.

Pasul 3

Faceți clic pe Adăugare

șablon. Pasul 4

Faceți clic pe Toate pentru a crea un șablon universal pentru toate canalele.

Pasul 5 În câmpul Nume șablon, introduceți numele șablonului. Pasul 6

(Opțional) În câmpul ID expeditor, introduceți ID-ul expeditorului.

Notă

ID-ul implicit al expeditorului (un cod scurt atribuit echipei dacă SMS este activat ca un canal) se încarcă automat atunci când creați un șablon. Această caracteristică vă permite să creați și să urmăriți șabloanele. Pasul 7 În câmpul de text Șablon, introduceți textul.

Notă

- Câmpul text Șablon acceptă maximum 320 de caractere.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.
- Câmpuri personalizate: introduceți câmpuri personalizate sau editabile în corpul șablonului utilizând paranteze ghilimelele unghiulare (\<>). Câmpurile particularizate sunt câmpuri editabile chiar și în șabloanele blocate.
- Parametri sistem: Faceți clic pe pictograma @@ sau tastați @@ în câmpul Text șablon pentru a vizualiza lista parametrilor de sistem. Puteți alege oricare dintre acești parametri și puteți compune textul șablonului. Când utilizați acești parametri în textul șablonului, valorile corespunzătoare sunt înlocuite dinamic atunci când un agent selectează aceste șabloane într-o conversație.

  Notă

  În absența unor valori relevante pentru parametrii configurați, aplicația redă parametrii în acolade unghiulare și îi evidențiază cu galben.

Pasul 8

Bifați caseta de validare Blocare șablon pentru a bloca șabloanele de text. Agenții pot edita numai câmpurile personalizate sau dinamice atunci când blocați un șablon.

Pasul 9

În câmpul Echipă exclusă, selectați echipele cu care nu doriți să partajați șablonul.

Pasul 10

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Faceți clic pe Salvare modificări pentru a salva șablonul.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

2.1.5.4.2 Creați un șablon SMS

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

Pasul 3

Faceți clic pe Adăugare

șablon. Pasul 4

Faceți clic pe SMS pentru a crea un șablon SMS.

Pasul 5 În câmpul Nume șablon, introduceți numele șablonului. Pasul 6

(Opțional) În câmpul ID expeditor, introduceți ID-ul expeditorului.

Notă

ID-ul de expeditor prestabilit (un cod scurt atribuit echipei dacă SMS este activat ca un canal) se încarcă automat atunci când creați un șablon. Această caracteristică vă permite să creați și să urmăriți șabloanele. Pasul 7 În câmpul de text Șablon, introduceți textul.

Notă

- Câmpul de text Șablon acceptă maximum 800 de caractere.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.
- Câmpuri personalizate: introduceți câmpuri personalizate sau editabile în corpul șablonului utilizând paranteze unghiulare (\<>). Câmpurile particularizate sunt câmpuri editabile chiar și în șabloanele blocate.
- Parametri sistem: Faceți clic pe pictograma @@ sau tastați @@ în câmpul Text șablon pentru a vizualiza lista parametrilor de sistem. Puteți alege oricare dintre acești parametri și puteți compune textul șablonului. Când utilizați acești parametri în textul șablonului, valorile corespunzătoare sunt înlocuite dinamic atunci când un agent selectează aceste șabloane într-o conversație.

  Notă

  În absența unor valori relevante pentru parametrii configurați, aplicația redă parametrii în acolade unghiulare și îi evidențiază cu galben.

Pasul 8

Bifați caseta de validare Blocare șablon pentru a bloca șabloanele de text. Agenții pot edita numai câmpurile

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

personalizate sau dinamice atunci când blocați un șablon.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 9

În câmpul Echipă exclusă, selectați echipele cu care nu doriți să partajați șablonul.

Pasul 10

Faceți clic pe Salvare modificări pentru a salva șablonul.

2.1.5.4.3 Crearea unui șablon de e-mail

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

Pasul 3

Faceți clic pe Adăugare

șablon. Pasul 4

Faceți clic pe E-mail pentru a crea un

șablon de e-mail. Pasul 5

În câmpul Nume șablon, introduceți numele șablonului. Pasul

6

În câmpul text Șablon, introduceți textul.

- Puteți adăuga emoji la textul personalizat. Puteți aplica textului stilurile de formatare îmbogățite așa cum este descris în tabel.

Pictogramă	Descriere
Aldin	Aldin textul.
Italice	Formatează în italice textul.
Subliniere	Subliniază textul.
Tăiere	Taie textul.
Culoare font	Schimbă culoarea fontului.
Lista de comenzi	Creează o listă ordonată.
Listă neordonată	Creează o listă neordonată.
Link	Inserează un hyperlink în textul selectat.
Paragraf (titluri)	Aplică textului stiluri presetate de titlu sau paragraf.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pictogramă	Descriere
Tabel	Inserează un tabel.

Notă

- Câmpuri personalizate: introduceți câmpuri personalizate sau editabile în corpul șablonului utilizând paranteze unghiulare (\<>). Câmpurile particularizate sunt câmpuri editabile chiar și în șabloanele blocate.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.
- Parametri sistem: Faceți clic pe pictograma @@ sau tastați @@ în câmpul Text șablon pentru a vizualiza lista parametrilor de sistem. Puteți alege oricare dintre acești parametri și puteți compune textul șablonului. Când utilizați acești parametri în textul șablonului, valorile corespunzătoare sunt înlocuite dinamic atunci când un agent selectează aceste șabloane într-o conversație.

  Notă

  În absența unor valori relevante pentru parametrii configurați, aplicația redă parametrii în acolade unghiulare și îi evidențiază cu galben.

Pasul 7

Bifați caseta de validare Blocare șablon pentru a bloca șabloanele de text. Agenții pot edita numai câmpurile personalizate sau dinamice atunci când blocați un șablon.

Pasul 8

În câmpul Echipă exclusă, selectați echipele cu care nu doriți să partajați șablonul.

Pasul 9

Faceți clic pe Salvare modificări pentru a salva șablonul.

2.1.5.4.4 Crearea unui șablon Livechat

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

Pasul 3

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Faceți clic pe Adăugare șablon.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 4

Faceți clic pe Livechat pentru a crea un șablon Livechat.

Pasul 5 În câmpul Nume șablon, introduceți numele șablonului. Pasul 6

În câmpul de text Șablon, introduceți textul.

Notă

- Câmpul de text Șablon acceptă maximum 2000 de caractere.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.
- Câmpuri personalizate: introduceți câmpuri personalizate sau editabile în corpul șablonului utilizând paranteze unghiulare (\<>). Câmpurile particularizate sunt câmpuri editabile chiar și în șabloanele blocate.
- Parametri sistem: Faceți clic pe pictograma @@ sau tastați @@ în câmpul Text șablon pentru a vizualiza lista parametrilor de sistem. Puteți alege oricare dintre acești parametri și puteți compune textul șablonului. Când utilizați acești parametri în textul șablonului, valorile corespunzătoare sunt înlocuite dinamic atunci când un agent selectează aceste șabloane într-o conversație.

  Notă

  În absența unor valori relevante pentru parametrii configurați, aplicația redă parametrii în acolade unghiulare și îi evidențiază cu galben.

Pasul 7

Bifați caseta de validare Blocare șablon pentru a bloca șabloanele de text. Agenții pot edita numai câmpurile personalizate sau dinamice atunci când blocați un șablon.

Pasul 8

În câmpul Echipă exclusă, selectați echipele cu care nu doriți să partajați șablonul.

Pasul 9

Faceți clic pe Salvare modificări pentru a salva șablonul.

2.1.5.4.5 Creează un model de Facebook Messenger

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 3

Faceți clic pe Adăugare șablon.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 4

Apasă pe Facebook pentru a crea un model

Facebook. Pasul 5

În câmpul Nume șablon, introduceți numele șablonului.

Pasul 6 Alegeți Text ca tip de șablon pentru a configura un șablon de

text. Notă

- Câmpul de text Șablon acceptă maximum 2000 de caractere.
- Câmpuri personalizate: introduceți câmpuri personalizate sau editabile în corpul șablonului utilizând paranteze unghiulare (\<>). Câmpurile particularizate sunt câmpuri editabile chiar și în șabloanele blocate.
- Parametri sistem: Faceți clic pe pictograma @@ sau tastați @@ în câmpul Text șablon pentru a vizualiza lista parametrilor de sistem. Puteți alege oricare dintre acești parametri și puteți compune textul șablonului. Când utilizați acești parametri în textul șablonului, valorile corespunzătoare sunt înlocuite dinamic atunci când un agent selectează aceste șabloane într-o conversație.

  Notă
- În absența unor valori relevante pentru parametrii configurați, aplicația redă parametrii în acolade unghiulare și îi evidențiază cu galben.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.

Pasul 7

Alegeți Șabloane de acțiune ca tip de șablon, pentru a crea șabloane de

butoane. Notă

Puteți utiliza această opțiune atunci când clientul așteaptă un răspuns rapid. Sistemul trimite mesajul cu imagini și butoane pentru a permite clientului să răspundă cu un clic pe un buton.

Pentru a configura șabloanele de acțiune:

- Bifați caseta de validare Buton.
- Faceți clic pe Încărcare imagine pentru a răsfoi și a atașa o imagine.
- În câmpul Nume, introduceți numele butonului.
- Alegeți un tip de buton din lista verticală Tip buton.
- În câmpul URL apel, introduceți URL-ul de apelare înapoi.
- În câmpul text Șablon, introduceți textul.

Notă

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

- Șabloanele de acțiune acceptă maximum 320 de caractere.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 8

Alegeți șabloane multimedia ca tip de șablon, pentru a crea diverse șabloane multimedia.

Notă

Puteți crea următoarele șabloane multimedia:

- Imagine
- Audio
- Video
- Fişier

Pentru a configura șabloane multimedia:

- Din lista verticală Tip media, selectați un tip media.
- În caseta Introducere URL media, introduceți adresa URL.

Pasul 9

Bifați caseta de validare Blocare șablon pentru a bloca șabloanele de text. Agenții pot edita numai câmpurile personalizate sau dinamice atunci când blocați un șablon.

Pasul 10

În câmpul Echipă exclusă, selectați echipele cu care nu doriți să partajați șablonul.

Pasul 11

Faceți clic pe Salvare modificări pentru a salva șablonul.

2.1.5.4.6 Creați un șablon WhatsApp

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

Pasul 3

Faceți clic pe Adăugare

șablon. Pasul 4

Faceți clic pe WhatsApp pentru a crea un șablon WhatsApp.

Pasul 5 În câmpul Nume șablon, introduceți numele șablonului. Pasul 6

În câmpul de text Șablon, introduceți textul.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Notă

- Câmpul text Șablon acceptă maximum 4096 de caractere.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.
- Câmpuri personalizate: introduceți câmpuri personalizate sau editabile în corpul șablonului utilizând paranteze unghiulare (\<>). Câmpurile particularizate sunt câmpuri editabile chiar și în șabloanele blocate.
- Parametri sistem: Faceți clic pe pictograma @@ sau tastați @@ în câmpul Text șablon pentru a vizualiza lista parametrilor de sistem. Puteți alege oricare dintre acești parametri și puteți compune textul șablonului. Când utilizați acești parametri în textul șablonului, valorile corespunzătoare sunt înlocuite dinamic atunci când un agent selectează aceste șabloane într-o conversație.

  Notă

  În absența unor valori relevante pentru parametrii configurați, aplicația redă parametrii în acolade unghiulare și îi evidențiază cu galben.

Pasul 7

Bifați caseta de validare Blocare șablon pentru a bloca șabloanele de text. Agenții pot edita numai câmpurile personalizate sau dinamice atunci când blocați un șablon.

Pasul 8

În câmpul Echipă exclusă, selectați echipele cu care nu doriți să partajați șablonul.

Pasul 9

Faceți clic pe Salvare modificări pentru a salva șablonul.

2.1.5.4.7 Crearea unui șablon Apple Messages for Business (AMB)

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Alegeți Materiale>Șabloane.

Pasul 3

Faceți clic pe Adăugare

șablon. Pasul 4

Faceți clic pe Apple Message for Business pentru a crea șablonul

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

AMB. Pasul 5

Introduceți numele șablonului.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 6

Alegeți un tip de șablon din lista verticală Tip șablon. Notă

Puteți crea tipuri de șabloane Text, Text cu atașament, Selector de timp, Selector listă, Link îmbogățit, Răspuns rapid și Formular pentru canalul AMB.

Pasul 7

Alegeți Text ca tip de șablon pentru a configura un șablon de

text. Pasul 8

În câmpul text Șablon, introduceți textul.

Notă

- Câmpul de text Șablon acceptă maximum 10000 de caractere.
- Orice spații de linie suplimentare adăugate în șablon / răspuns rapid pot fi tăiate.
- Câmpuri personalizate: introduceți câmpuri personalizate sau editabile în corpul șablonului, utilizând paranteze ghilimele<>. Câmpurile particularizate sunt câmpuri editabile chiar și în șabloanele blocate.
- Parametri sistem: Faceți clic pe pictograma @@ sau tastați @@ în câmpul Text șablon pentru a vizualiza lista parametrilor de sistem. Puteți alege oricare dintre acești parametri și puteți compune textul șablonului. Când utilizați acești parametri în textul șablonului, valorile corespunzătoare sunt înlocuite dinamic atunci când un agent selectează aceste șabloane într-o conversație.

  Notă

  În absența unor valori relevante pentru parametrii configurați, aplicația redă parametrii în acolade unghiulare și îi evidențiază cu galben.

Pasul 9

Alegeți Text cu atașări ca tip de șablon pentru a configura și a accepta textul cu șabloane de atașări. Pasul 10

În secțiunea Încărcare atașare, faceți clic pe Alegeți fișierul sau pe Fixați fișierele aici pentru a

încărca o atașare. Notă

Câmpul Încărcare atașare acceptă o limită maximă de ≤ 5 MB.

Pasul 11

Bifați caseta de validare Blocare șablon pentru a bloca Text și Text cu tipurile de șabloane de atașare. Agenții pot edita numai câmpurile personalizate sau dinamice atunci când blocați un șablon.

Pasul 12

Alegeți tipul de șablon Alegere oră pentru a configura intervalele orare pentru clienți.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

- Configurați previzualizarea mesajului recepționat.
  - Selectați o dimensiune a balonului de previzualizare a mesajului din butoanele radio Stil.
  - În câmpul Titlu, introduceți titlul.
  - (Opțional) În câmpul Subtitrare, introduceți subtitrarea.
  - Faceți clic pe Alegeți fișierul sau fixați fișierele aici pentru a încărca o atașare.
- (Opțional) Configurați detaliile evenimentului.
- Activați comutatorul Detalii precompletare eveniment pentru a precompleta detaliile evenimentului.
  - În câmpul Titlul evenimentului, introduceți titlul.
  - (Opțional) În câmpul Detalii locație, introduceți informațiile despre locație.
  - (Opțional) În câmpurile Show on map (Afișare pe hartă), introduceți coordonatele.
  - În câmpurile Intervale orare, selectați data, ora și durata din câmpurile respective.
  - Faceți clic pe pictograma Adăugare pentru a adăuga și mai multe intervale orare.
- Configurați previzualizarea mesajului de răspuns.
  - Selectați o dimensiune a balonului de previzualizare a mesajului din butoanele radio Stil.
  - În câmpul Titlu, introduceți titlul.
  - (Opțional) În câmpul Subtitrare, introduceți subtitrarea.
  - Faceți clic pe Alegeți fișierul sau fixați fișierele aici pentru a

încărca o atașare. Pasul 13

Alegeți tipul de șablon Alegere oră pentru a configura o listă de elemente și informații referitoare la acestea.

- Configurați previzualizarea mesajului recepționat.
  - Selectați o dimensiune a balonului de previzualizare a mesajului din butoanele radio Stil.
  - În câmpul Titlu, introduceți titlul.
  - (Opțional) În câmpul Subtitrare, introduceți subtitrarea.
  - Faceți clic pe Alegeți fișierul sau fixați fișierele aici pentru a încărca o atașare.
- Configurați detaliile listei.
  - În câmpul Titlul secțiunii, introduceți titlul.
  - Pentru a configura mai multe secțiuni, bifați caseta de validare Se permit selecții multiple pentru secțiuni.
  - Faceți clic pe Drop fișiere aici pentru a încărca, pentru a încărca fișiere imagine.
  - În câmpul Titlu element, introduceți titlul.
  - (Opțional) În câmpul Subtitrare element, introduceți subtitrarea.
  - Faceți clic pe pictograma Adăugare adiacentă câmpului Nume element pentru a adăuga mai multe elemente.
  - Faceți clic pe Adăugare secțiune pentru a salva lista.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

- Configurați previzualizarea mesajului de răspuns.
  - Selectați o dimensiune a balonului de previzualizare a mesajului din butoanele radio Stil.
  - În câmpul Titlu, introduceți titlul.
  - (Opțional) În câmpul Subtitrare, introduceți subtitrarea.
  - Faceți clic pe Alegeți fișierul sau fixați fișierele aici pentru a

încărca o atașare. Pasul 14

Alegeți tipul de șablon Rich Link pentru a configura și a trimite linkuri îmbogățite către dispozitivul consumatorului.

- Configurați previzualizarea mesajului recepționat.
  - În câmpul Titlu, introduceți titlul.
  - În câmpul URL, introduceți URL-ul linkului îmbogățit.
  - Selectați un tip media din lista derulantă. Notă
    - Câmpul media acceptă fișiere imagine sau video.
    - Când selectați videoclipul ca tip media, încărcați imaginea în miniatură pentru identificare și vizibilitate mai ușoare. Fișierul video trebuie să fie în format MP4.
  - Faceți clic pe Alegeți fișierul sau fixați fișierele aici pentru a

încărca o atașare. Pasul 15

Alegeți tipul de șablon de răspuns rapid pentru a configura întrebările și opțiunile.

- În câmpul Titlu, introduceți întrebarea.
- În câmpul Adăugare opțiuni, introduceți

opțiunile. Notă

În câmpul Adăugare opțiuni, puteți configura minimum două și maximum cinci opțiuni. Pasul

16

Alegeți tipul de șablon formular pentru a configura fluxuri interactive îmbogățite, cu mai multe pagini, pentru utilizatorii de dispozitive iOS și iPadOS utilizând o singură sarcină JSON.

- În câmpul Descriere, introduceți descrierea formularului pentru a furniza informații suplimentare agenților utilizând un șablon formular.
- Faceți clic pe Încărcare eșantion în editor pentru a încărca un eșantion JSON și a-l personaliza sau puteți introduce un JSON valid.
- Faceți clic pe Înfrumusețare adiacent eșantionului Încărcare în editor pentru a formata și a face

JSON lizibil. Pasul 17

În câmpul Echipă exclusă, selectați echipele cu care nu doriți să partajați șablonul.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 18

Faceți clic pe Salvare modificări pentru a salva șablonul.

2.1.6 Chat proactiv

În Webex Contact Center, chatul proactiv permite companiilor să inițieze conversații cu clienții folosind reguli și declanșatoare predefinite, îmbunătățind implicarea și rezolvând problemele mai rapid. Companiile pot trimite mesaje automate pe baza comportamentului utilizatorilor, cum ar fi vizitele pe pagină sau timpul petrecut, configurate prin consola de administrare Webex Engagement. Administratorii pot seta mai multe reguli pentru diferite materiale și site-uri într-un singur cont, personalizând mesajele pentru a corespunde programului de lucru. Sistemul urmărește analizele de performanță, inclusiv ratele de potrivire, trimiterile, deschiderile și răspunsurile, asigurând interacțiuni eficiente și în timp util cu clienții. Această funcție ajută companiile să îmbunătățească implicarea prin mesaje personalizate, bazate pe reguli, declanșate de activitatea utilizatorilor pe site-urile lor.

2.1.6.1 Creați mesaje proactive

Pasul 1

conectați-vă la Control

Hub. Pasul 2

În panoul din stânga, accesați Contact

Center. Pasul 3

În secțiunea Linkuri rapide, accesați Webex Implicați-vă > gestionați chaturile

proactive. Apare ecranul Mesagerie proactivă.

Pasul 4

Dați clic pe Adăugați un mesaj.

Apare ecranul Mesagerie proactivă. Acest ecran conține următoarele secțiuni: Debut

- Construiește-ți mesajul
- Declanșator de calificare
- Publicare mesaj

Pasul 5

Introduceți Numele mesajului.

Pasul 6

Selectează activul din lista verticală Nume activ.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 7

Alegeți un material. Acest lucru completează automat lista verticală Site-uri web.

Notă: deși un client final poate îndeplini condițiile de declanșare de mai multe ori atunci când navighează pe site-ul companiei, invitația proactivă la chat este livrată o singură dată. Regulile care au fost deja invocate pentru clientul final în context sunt păstrate local în spațiul de stocare al browserului său. În cazul în care clientul final își șterge spațiul de stocare din browser, regula va fi invocată din nou data viitoare când îndeplinește condițiile de declanșare. Pasul 8

În secțiunea Debut (Debut), configurați următorii parametri pentru a defini modul de declanșare a unui mesaj automat, cum ar fi opțiunea Reguli privind atributele vizitatorilor sau Native Website Events.

- Alegeți Reguli privind atributele vizitatorilor pentru a defini o regulă care să declanșeze un mesaj automat. Un mesaj proactiv contextual este declanșat dacă vizitatorii (pe o pagină de afaceri) îndeplinesc condițiile stabilite în câmpul Reguli privind atributele vizitatorilor.
  - Definiți regulile utilizând una sau mai multe condiții IF sau SAU.
  - Faceți clic pe Salvare modificări.
- Alegeți Evenimente native pe site-ul web pentru a defini evenimente HTML (adică La clic, La modificare și La trecere) pentru a declanșa un mesaj proactiv bazat pe acțiunile vizitatorilor pe pagina afacerii. De asemenea, puteți transmite o sarcină salarială și puteți defini reguli pentru a declanșa un mesaj proactiv.
  - Alegeți modul de declanșare a evenimentului, cum ar fi La clic sau La modificare sau La trecerea cu mouse-ul, din lista derulantă respectivă.
  - Configurați elementul DOM pe care doriți să îl urmăriți. Puteți viza aceste entități DOM folosind ID-ul sau clasa (numele) lor din lista derulantă respectivă și introduceți valoarea corespunzătoare.
  - Pentru a trece opțional o sarcină salarială contextuală din DOM, puteți TURN pe Doriți să treceți o sarcină utilă? Comutare. Introduceți numele și valoarea cheii. Valorile vor trebui să indice ID-urile elementului DOM fără niciun prefix.
    Notă: Dacă widgetul găsește elemente cu același ID, preia primul element din DOM care se potrivește cu ID-ul elementului DOM configurat în configurarea proactivă a regulii de chat.
  - De asemenea, puteți filtra suplimentar aceste valori ale sarcinii utile și puteți aplica declanșatorul numai atunci când anumite
    Condițiile se potrivesc (de exemplu, DACĂ customer_plan este egal cu "Aur")
  - Introduceți una sau mai multe condiții IF sau OR
  - Faceți clic pe Salvare modificări.

Pasul 9

În mesajul Construire, configurați următorii parametri:

- Introduceți Din nume (Titlul mesajului dvs.).
- Alegeți o echipă din lista derulantă Echipe.

  Puteți mapa această regulă la o coadă de așteptare a centrului de contact (preluată din lista de cozi

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

de chat din Control Hub > din cozile de > din centrul de contact). Odată ce clientul final răspunde la acest chat proactiv

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Invite, contextul acestei cozi este transmis la Webex Connect Flow. Pentru mai multe informații, consultați Configurarea fluxurilor pentru chat proactiv.

- Compuneți mesajul în câmpul Mesaj și alegeți una dintre următoarele opțiuni:
    - Notificare insignă – această notificare se afișează ca o notificare silențioasă. Clienții trebuie să facă clic pe notificare pentru a vizualiza mesajul.
    - Porțiune a mesajului – această notificare afișează numai o porțiune a mesajului. Clienții trebuie să facă clic pe punctele de suspensie pentru a vizualiza mesajul complet.
    - Previzualizare completă a mesajului – această notificare afișează mesajul complet.
    - Center Page POST – această notificare afișează mesajul în centrul paginii. În general, acest lucru va fi utilizat pentru a furniza informații obligatorii clientului.
- Faceți clic pe Salvare mesaj.

Pasul 10

În secțiunea Declanșator de calificare, puteți califica opțional regula proactivă de chat folosind Programul de lucru. Dacă este activată, regula se va declanșa numai atunci când orele de lucru alese sunt într-un schimb de lucru.

- Alegeți programul de lucru necesar din lista derulantă. Pentru mai multe informații, consultați Programul de lucru .
- Faceți clic pe Salvare modificări.

Pasul 11

În secțiunea Publicare, faceți clic pe Salvare și publicare

modificări. Mesajul de succes apare pe ecran.

Acest mesaj proactiv va fi Live și va fi afișat pe ecranul de mesagerie proactivă.

2.1.6.2 Anularea publicării mesajelor proactive

În cazul în care compania se confruntă cu un volum neașteptat de chat-uri din cauza acestor invitații, puteți dezactiva invitația proactivă de chat corespunzătoare anulând publicarea regulii. Odată ce situația este sortată, administratorii clientului pot republica regula. Pentru a anula publicarea unui mesaj proactiv, procedați astfel:

- Navigați la ecranul Mesagerie proactivă.
- Faceți clic pe Editare în coloana Acțiuni a unui anumit mesaj proactiv.
- Deschide secțiunea Publicare și apasă pe Anulează publicarea modificărilor.

Pe ecran apare un mesaj de confirmare. Starea mesajului proactiv va fi schimbată din Live în Schiță și va fi listată pe ecranul de mesagerie proactivă.

Mesajul proactiv va fi disponibil pentru editare, iar acesta poate fi publicat ca mesaj nou.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Ce trebuie să faceți în continuare:
POST configurând cele de mai sus, va trebui să configurați fluxurile pe Webex Connect pentru a gestiona răspunsurile la

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Chat proactiv în mod specific. Pentru mai multe informații, consultați Configurarea fluxurilor pentru chat proactiv.

2.2 Consolă de asistență pentru clienți

2.2.1 Dashboard

Utilizați tabloul de bord pentru a vizualiza lista de conversații care așteaptă răspunsul unui agent. Tabloul de bord ajută la identificarea oricăror

Clienți în așteptare în coadă.

Tabloul de bord conține următoarele file:

- Conversaţii
- Forţa

2.2.1.1 Conversaţii

Puteți vizualiza numărul conversațiilor deschise sub Conversații Tab. Numărul de conversații deschise este numărul total de chaturi în starea Coadă, Activ și În așteptare al unei anumite echipe. Puteți vizualiza fiecare stare pe propriul card pentru a vedea numărul specific de conversații pentru starea respectivă. Puteți face clic pe fiecare dintre aceste carduri pentru a vizualiza detaliile chat-urilor sub starea selectată.

Notă

Webex Contact Center nu acceptă starea În așteptare.

Grupurile de carduri de stare activă discută pe chat cu cei care așteaptă răspunsurile agenților și cu cei care așteaptă răspunsurile clienților.

Pe baza selecției cardului de stare, puteți vizualiza detaliile chatului, cum ar fi ID-ul chatului, ID-ul clientului, prioritatea, ID-ul agentului, timpul mediu de răspuns, timpul de gestionare și ultima actualizare.

Vizualizați transcrierea conversației

În mod implicit, utilizatorii canalului digital pot vizualiza ultimele șase luni de date live pe interfața de utilizare și prin API. Dacă doriți să vizualizați datele dincolo de șase luni, contactați echipa de asistență. Echipa de asistență poate furniza până la 24 de luni de date offline.

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

implicită. Pasul 2

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Faceți clic pe butonul Comutare la asistența pentru clienți din colțul din dreapta sus al tabloului de bord. Pasul 3

Faceți clic pe pictograma Jurnal chat din coloana Acțiune a unei conversații. Caseta de dialog Jurnal chat apare pe ecran.

Căutați chat-uri pe baza unei proceduri de filtrare specifice

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Faceți clic pe butonul Comutare la asistența pentru clienți din colțul din dreapta sus al tabloului de bord. Pasul 3

Faceți clic pe butonul Adăugare filtru de pe ecranul tabloului de bord. Pasul 4

Creați condiții pe ecranul Filtrare conversații.

Pasul 5

Faceți clic pe Vizualizare rezultate pentru a vedea conversațiile care îndeplinesc condițiile de filtrare. Tabelul cu rezultatele căutării afișează toate rezultatele care corespund condițiilor de filtrare. Căutați și vizualizați transcrieri

Procedura

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Faceți clic pe butonul Comutare la asistența pentru clienți din colțul din dreapta sus al tabloului de bord. Pasul 3

Puteți căuta și vizualiza transcrierile conversațiilor în pagina Căutare pe baza următoarelor valori de câmp.

Câmp	Descriere

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Nume	Numele complet al clientului, așa cum a fost primit de la canal și configurațiile din nodul Creare conversație din flux. Se aplică canalului Facebook Messenger și Livechat. Pentru e-mail: setați implicit la adresa de e-mail a clientului principal (de la).

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Câmp	Descriere
	Pentru SMS: setați în mod implicit numărul de telefon mobil al clientului. Notă Căutările parțiale nu sunt acceptate. Căutarea nu ține cont de litere mari și mici.
Număr de telefon mobil	SMS numărul de telefon mobil al clientului. Util pentru a căuta conversații SMS.
ID e-mail	ID-ul de e-mail al clientului. Util pentru a căuta conversații prin e-mail.
ID chat (conversație) ID)	Identificator unic al unei conversații.
Livechat ID	Un UUID unic - setat în browserul clientului de widgetul Livechat.
WhatsApp pentru mobil Număr	Numărul de telefon mobil înregistrat al clientului.
Mesaje Apple pentru Afaceri (AMB)	Numărul sau ID-ul de e-mail asociat ID-ului Apple.
Tags	Nu se aplică pentru Webex Contact Center
Prioritate	Nu se aplică pentru Webex Contact Center
ID agent	ID-ul agentului este configurat la ID utilizator CI. Nu este destinat utilizării în prezent.
ID client	Identificatorul unic al clientului, așa cum este definit de companie. Nu se aplică la Webex Contact Center.

2.2.2 Cuvinte din lista de blocări

Puteți configura cuvintele blocate pe care agenții ar trebui să se abțină să le utilizeze în conversații. Dacă aceste cuvinte apar în mesajul clientului, ele sunt înlocuite cu un asterisc (*) înainte de a fi trimise agenților. Această caracteristică acceptă limba engleză și întreaga gamă de caractere Unicode care acoperă majoritatea limbilor din lume.

Puteți efectua următoarele acțiuni pe acest ecran:

- Configurați cuvintele blocate care trebuie filtrate din mesaje sau căutați cuvinte blocate preconfigurate.
- Configurați ID-urile de e-mail ale destinatarilor cărora le este trimis un raport dacă se găsesc cuvinte blocate în mesajele de ieșire pe care agentul încearcă să le trimită clientului.
- Dacă agentul tastează un mesaj care conține oricare dintre cuvintele blocate, sistemul afișează un

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Avertisment și nu trimite mesajul până când agentul respectiv nu elimină acel cuvânt.

Cuvinte implicite din lista de blocări

Următorul tabel listează cuvintele implicite din lista de blocări. Le puteți face active și inactive.

Di	vag1na	CIPA	Fcuker	kumming	Înţepătură
gaură	Vagiina	CL1T	fcuking	kums	înțepături
Arsey	vaj1na	Clit	feck	Kunilingus	Pron
cenușă0le	Vajina	clit lingător	Muie	kwif	Pube
cenușă0les	vulvă	clitoris	fecker	l3i+ch	puste
Guri de fund	Vagabonzi	clitorisuri	felching	L3itch	pussi
Nesimțit	Vagabonzi	așternut clitoriu	felat	Labiilor	Pussies
assh0le	WH00R	clusterfuck	felație	LEN	păsărică
tâmpit	wh0re	nucă	degetului dracului	LMAO	păsărică fart
asswipe	Wigger	cocoș	cu degetul	LMFAO	Palatul păsărică
Bassterde	Willie	buzunar cocoș	nenorocitul de deget	Pofta	păsărică
Nemernici	Wog	cocoș muci	nenorociți de degete	Lusting	coadă
Bastardz	Bile	față de cocoș	cu degetul dracului	M0F0	queer
Basterds	prostii	cap de cocoș	degetele dracului	m0fo	Rect
Basterdz	fute	cocoș	pumnul dracului	M45terbate	împiedica
cățele!	Pizda de 50 de metri punt	cocoș	pumnul dracului	ma5terb8	maxilar de margine

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Femele	5h1t	Cocoşilor	pumnul	Ma5terbate	Rimming

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

femele.	Raji	cocoș	pumn nenorocit	Mafugly	s lovit
blobby	a_s_s	cocoșat	Pumnii	Masochist	s.o.b.
Proşti	a2m	cocoș	Pumnul dracului	Maestrulb8	s_h_i_t
Bolloks	A55	cocoș-fraier	Pumnii dracului	Masterbat*	sadism
Bollox	adult	suptul cocoșului	pumnii dracului	Masterbat3	Sadic
Bolox	amator	cocoși	Flanşă	Masterbate	bară de nisip
Buttwipe	anal	Cocksuka	biciuirea jurnalului	Master-bate	Regina cârnaților
c0cks	Țepeș anal	Cocksukka	fook	măiestrie	Schlong
CNTZ	scurgeri anale	Cok	fooker	Masterbații	Înşurubare
cap de cocoș	anilingus	Cokmuncher	Gaura dracului	masturba	Scroat
Cuntz	anus	Coksucka	Păpușă dracului	MOF0	scrotă
Dive	AR5E	Coon	Trofeul dracului	Mofo	scrot
dominatoare	Arsse	polițist unele lemn	La dracu, mamă;	mo-fo	spermă
Dominatoare	fund	gaura de porumb	fute	Mothafuck	sex
dominatrix	Arsehole	Corp curvă	dracului	Mothafucka	sh!+
Dumbass	măgar	Cox	dracului de fund	Mothafuckas	sh! t
dracului	fundul dracului	cum	Cățea dracului	Mothafuckaz	sh1t
Fudge	Fundurile	cum chugger	Futut	Mothafucked	Loden

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Fukah	nenorocit	cum tomberon	dracului	Mothafucker	Shagger
Fukin	Nenorocitul	cum ciudat	Futangiilor	Mothafuckers	Shaggin
Gayboy	Assfukka	cum guzzler	dracului	Mothafuckin	Shagging
Gayz	tâmpit	cumdump	dracului	molie	transexual
H00R	tâmpiți	Cummer	La dracu	molii	shi+
h0ar	Assmucus	Cumming	dracului	Mothafucks	rahat
h0re	Assmunch	cums	dracului	mama dracului	rahat dracului
sapă	Asswhole	Cumshot	Fuckingshitmotherfucker	mama dracului	rahat
Hoor	autoerotic	cunilingus	dracului	Mama dracului	Șiat
Hoore	b! Tch	Cunillingus	Carne dracului	mama dracului	rahat
Japs	B00BS	Cunnilingus	dracului	nenorocitul	Shitey
jisim	B17 canale	Pizda	jucărie dracului	nenorociți	Shitfuck
jiss	B1TCH	pizda de păr	La dracu	Mama dracului	rahat
Joder	geantă cu bile		La dracu	mama dracului	cap de rahat
Kike	sac cu bile		Fudge Packer	nenorocitele de mame	Shiting
Butoane	Caseta bang (a unuia)		Fudgepacker	Mama dracului	rahat
Buton	Bangbros		FUK	mama dracului	Shits

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Koon	Bareback	Cunts	Fuker	mufă	rahat

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Kunt	bastard		Fukker	puf de puf	tremur
Kunts	bestial	pizda lovită	Fukkin	Mutha	Shitters
Kuntz	bestialitate	frânghie tăiată	Fuks	Muthafecker	rahat
Lezzian	Perdea de vită	Cyalis	Fukwhit	Muthafuckker	Shittings
Masokist	Bellend	Cyberfuc	Fukwit	mut	rahat
Masstrbait	bestial	Cyberfuck	Fux	Mutherfucker	Skank
Masstrbate	bestialitate	Cyberfutut	fux0r	N1gga	pantă
Masterbates	bi+ch	Nenorocitul de cibernetică	Gangbang	n1gger	curvă
minge	biatch	Cyberfuckers	Gangbang	nazist	găleată curvă
mamă-dracului	Bimbos	Cyberfucking	gang-bang	nevoie de pula	Curve
N1GR	ecluză de pasăre	d1ck	Gangbanged	nigg3r	smegma
nonce	cățea	la naiba	gangbang-uri	nigg4h	funingine
orgasum	cățea țâță	pula	fund gazos	nigga	smulge
Pachet	Bitcher	gaura pula	Gaylord	niggah	fiu de cățea
pachet	Bitcheri	Dick timid	Gaysex	Niggas	SPAC
ambalat	Femele	Dickhead	capră	niggaz	Curaj
Paki	cățea	dildo	zeu	Nigger	T1TT1E5
pakie	Bitching	Dildos	La naiba	negri	T1Tties
paky	sângeros	Dink	Dumnezeu-Dam	Nob	Teets

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Peeenus	suflă-mă	dinks	La naiba	Nob Jokey	teez
Peeenusss	suflă noroi	dirsa	blestemat	nobhead	testică
Peenus	muie	murdar Sanchez	blestemat de Dumnezeu	nobjocky	testicul
Peinus	Muie	DLCK	clapetă de șuncă	nobjokey	țâță
stilou 1	vafe albastre	câine nenorocit	Hardcoresex	Nuci amorțite	tit wank
penis-respirație	Blumpkin	Stilul câinelui	iad	unt de nuci	Titfuck
Penus	Boiolas	doggiestyle	Heshe	sac de nuci	Tits
Penuus	Bollock	Doggin	hoar	OMG	titu
Phuker	Bollok	Dogging	Hoare	Orgasim	tittie5
Phukker	Boner	Măgar	Hoer	Orgasime	tittiefucker
Polack	Boob	Doosh	homosexual	orgasm	țâțe
Polak	țâțe	Duche	Homoerotic	Orgasme	Tittyfuck
Poof	Țâțe	Dyke	Hore	p0rn	Tittywank
Poonani	Boooobs	mănâncă o pula	cel mai excitat	pion	Titwank
PR1C	BTCH1	mănâncă plăcintă cu păr	excitat	Ciugulitor	aruncare
pr1ck	xxx	ejacula	Sex fierbinte	penis	Turd
pr1k	tâmpit	ejaculat	Cum să ucizi	Penis nenorocit	TW4T
pussee	m0ron	Ejaculeaza	Cum să Murdep	Sex la telefon	pizdă
Puuke	$hit	Ejacula	Mihaela	Dracu	twathead

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Puuker	4R5E	ejaculări	Ridicare cu gura căscată	Phuk	Twatty
queeri	Booooobs	ejaculare	Jap	Phuked	Twunt
Ciudat	Boooooooobs	ejakulate	Smucitură	Phuking	twunter
QWEERS	Sanii	erotic	smucit	Phukked	v14gra
qweerz	Buceta	f u c k	Jism	Phukking	v1gra
Recktum	Prostule	f u c k e r i l o r	jiz	Phuks	vagin
scanare	Vagabond	f_u_c_k	JIZM	Phuq	viagra
sexy	Iepurașul dracului	F4NNY	jizz	nenorocitul de porc	vulvă
sh1ter	Bust o încărcătură	Facial	kawk	Pimpis	w00se
sh1ts	Busty	fag	Isus pervers	pișat	Wang
sh1tter	fund	fagging	Buton	supărat	Wank
sh1tz	fundul dracului	Faggitt	Capătul butonului	Pisser	Vagabond
Timabilitate	fese	faggot	Knobead	Pissers	Vagabond
Anonim	Buttmuch	faggs	tricotat	Enervări	Whoar
Timid	dop	Fagot	buton	pissflaps	curvă
Timid	c0ck	Fagots	Cap de buton	Pissin	Willies
Skankey	C0cksucker	fagi	knobjocky	Pissing	Willy
Skanks	covor Muncher	Fanny	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	carpetmuncher	Fannyflaps	Kock	caca	xrated

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Slutty	cawk	Fannyfucker	Kondum	Porno	T! T
Slutz	bărbie	Anonim	Kondums	porno	BTCH
Twats	choade	Fatass	Kum	pornografie	T T
va1jina	Pungi Chota	FCUK	Kummer	porno	ucide

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Gestionarea procedurii

din lista de blocări

Pasul 1

În bara de navigare a Portalului de management, selectați Canale digitale noi pentru a lansa consola implicită. Pasul 2

Comutați la Consola de asistență pentru

clienți. Pasul 3

Selectați Setări > Gestionare liste > de blocare.

Secțiunea Listă de blocări implicită afișează cuvintele blocate implicite. Nu puteți șterge aceste cuvinte, dar le puteți activa și dezactiva.

Pasul 4

Pentru a dezactiva un cuvânt:

a. Alegeți cuvântul din lista Activ. Opțional, utilizați câmpul de căutare pentru a filtra lista. Notă Puteți alege mai multe cuvinte blocate utilizând tasta SHIFT și le puteți dezactiva simultan.
b. Faceți clic pe pictograma săgeată la dreapta pentru a muta cuvântul blocat în lista Inactive.
c. Faceți clic pe OK pentru a muta cuvântul din lista Inactiv în lista

Activ. Pasul 5

Pentru a activa un cuvânt:

a. Alegeți cuvântul din lista Inactiv. Opțional, utilizați câmpul de căutare pentru a filtra lista.
b. Faceți clic pe pictograma săgeată la stânga pentru a muta cuvântul blocat în lista Activ.
c. Faceți clic pe OK pentru a muta cuvântul din lista Inactiv în lista

Activ. Pasul 6

În secțiunea Listă de blocuri personalizată, adăugați propria listă de cuvinte la lista de blocări.

a. Introduceți cuvântul blocat în câmpul Enter word to blocklist de lângă butonul Add Word.
b. Faceți clic pe Adăugare cuvânt.

Cuvântul este afișat în caseta text. În mod similar, puteți configura orice număr de cuvinte.

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile

Pasul 7

În secțiunea Escaladări, puteți activa escaladările.

a. Bifați caseta de selectare Escaladări.
b. Introduceți ID-uri de e-mail separate prin virgulă în caseta text. Toate ID-urile de e-mail configurate sunt notificate dacă apar cuvinte blocate în mesajele de ieșire.
c. Bifați caseta de selectare Se permite agentului să demaște cuvintele blocate care apar în mesajele de intrare pentru a oferi agenților permisiunea de acces pentru a demasca cuvintele blocate din mesajele de intrare.

Pasul 8

Faceți clic pe
Salvare modificări.

Notă

Este obligatoriu să faceți clic pe Salvare modificări în colțul din dreapta jos al ecranului pentru a aplica orice acțiuni efectuate pe ecranul listelor de blocare.

Pentru mai multe informații
Vă rugăm să vizitați cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco și/sau afiliații săi. Toate drepturile rezervate. Cisco și sigla Cisco sunt mărci comerciale sau mărci comerciale înregistrate ale Cisco și/sau ale afiliaților săi din S.U.A. și din alte țări. Pentru a vedea o listă cu mărcile comerciale Cisco, accesați această adresă URL: https://www.cisco. COM/GO/Mărci comerciale. Mărcile comerciale terțe menționate sunt proprietatea deținătorilor respectivi. Utilizarea cuvântului „partener” nu implică o relație de parteneriat între Cisco și orice altă firmă. (1110R)

webex by cisco

Cisco