Webex Ghid de administrare și configurare pentru Webex Contact Center

Dată: februarie 17, 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 3
2.1.2. Setări 10
2.1.3. Utilizatori 10
2.1.4. Active 10
2.1.5. Șabloane 18
2.2. Consolă de asistență pentru clienți 32
2.2.1. Dashboard 32
2.2.2. Cuvinte din lista de blocări 35

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 conversațiilor sau declanșate manual de agenții dvs. pentru a le invoca la cerere în timpul unei conversații.
Setări	Permite configurarea la nivel de entitate găzduită, cum ar fi politicile de atașare și configurarea legată de e-mail.
Utilizatori	Prezintă o vizualizare doar în citire a utilizatorilor activați cu acces omnicanal sau licențiați ca agent premium sincronizați din Control Hub.
Active	Permite configurarea activelor canalului și a șabloanelor de răspuns (răspunsuri predefinite).

2.1.1. Dashboard

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

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.

1.1.1.1.1 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 Webex Contact Center Management Portal 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.
Altele	Afișează numărul de utilizatori care aparțin altor roluri, cum ar fi Analist, care nu se aplică astăzi Webex Contact Center.

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

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

- Utilizatori
- Evenimente și reguli

Utilizatori

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 conectare utilizator – setați la ID utilizator Cisco 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 postați date 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.

Adăugați un eveniment nou

Procedură

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

Apasă pe **Adaugă un eveniment** nou în colțul din dreapta sus al ecranului.

Apare pagina Configurare evenimente.

Pasul 4

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

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
- Pune
- Post
- Pachet de corecție
- Ștergere

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 de 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.

e. Alegeți Valoarea din lista derulantă.

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

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

- **Permiteți agentului să introducă manual** valoarea: această opțiune permite agentului să introducă manual valorile înainte de a apela un URL extern pentru a posta 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 posta 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.

Adăugarea unei reguli noi

Procedură

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 Manual, După API sau După 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 cerere de postare

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

(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 regula manual sau de API sau de 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
- Pune
- Post
- Pachet de corecție
- Ștergere

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 de 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. Faceţi clic pe **Adăugare**.

Pasul 11

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.

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

Pasul 12

Faceți clic pe **Salvare regulă** pentru a salva regula configurată.

Pasul 13

Puteți configura regulile prin cod JavaScript. Pentru aceasta, activați comutatorul **Activat/Dezactivat regulă JavaScript din** colțul din dreapta sus al **paginii Configurare regulă** .

Pasul 14

Faceți clic pe **Salvare regulă**.

Editează evenimente și reguli

Procedură

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**.

Ștergerea evenimentelor și regulilor

Procedură

Pasul 1

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

Pasul 2

Alegeți **Consolă** administrator client> **Grupuri**>**Evenimente și reguli**.

Pasul 3

Faceți clic pe pictograma Ștergere din coloana Acțiuni a unui eveniment sau a unei reguli.

Pe ecran apare un mesaj de confirmare.

Treaptă

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

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 a dezactiva atașările pe Agent Desktop. Mai mult, puteți configura numărul permis de atașamente, dimensiunile atașamentelor și formatele de fișiere.
Activarea istoricului de chat în răspunsurile agenților	Activați 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 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

Secțiunea Utilizatori afișează o vizualizare doar în citire a utilizatorilor care sunt mapați la o licență de agent premium. Dacă utilizatorii mapați la o licență de agent premium nu sunt listați aici, resincronizați utilizatorii manual utilizând Control Hub.

Notă

Lista sincronizată de utilizatori nu include utilizatorul sau administratorul conectat curent.

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. Activele canalului înregistrate la Webex Contact Center din aplicația Webex Connect apar aici.

Dacă nu vezi activul tău, cum ar fi numărul de SMS, pagina Facebook Messenger, aplicația Livechat, Apple Messages for

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

Business (AMB), WhatsApp sau contul de e-mail al afacerii în pagina Active, verifică starea înregistrării activului în aplicația Webex Connect și asigură-te că este *Înregistrat pe <marcaj temporal>*.

Notă

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

Când dai clic pe **pictograma Active** canal din meniul din stânga, vezi o listă cu activele curente ale canalului înregistrate Webex Contact Center. Fiecare filă afișează canalul și conține activele canalului.

Coloane	**Descriere**
Canal	Numele utilizatorului (<Prenume> <Nume>) așa cum este configurat în Control Hub
Detalii active	Adresa profesională a activului, cum ar fi numărul de SMS, numărul WhatsApp, Apple Messages for Business sau linkul paginii de Facebook
Nume activ	Numele activului, așa cum este configurat în aplicația Webex Connect
ID	ID intern generat pentru activ de Webex Contact Center
Adăugat pe	Marcaj temporal când activul a fost înregistrat la Webex Contact Center
Prioritate	Prioritate implicită care se aplică activului canalului (momentan nu se aplică Webex Contact Center)
Acțiune	Editare

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

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.

Înainte de a începe

Activele 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

Dați clic pe fila Livechat.

Pasul 4

Dați clic pe pictograma Editare din coloana Acțiune a unui material Livechat.

Pasul 5

Configurați fila **Setări** generale:

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. Activați sau dezactivați comutatorul **Permiteți clientului să solicite transcrierea chatului din widgetul** Livechat pentru a activa sau dezactiva 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. Activați **comutatorul Ștergeți subiectele de la widgetul** utilizatorului final pentru a șterge conversațiile atunci când clientul dă clic pe Încheie chatul, navighează la alt site web sau închide browserul.
e. Puteți configura fie un nume de agent, fie un alias generic în transcrierea chatului ca identificator de agent, pentru a proteja confidențialitatea agenților.
f. 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 Webex entitățile găzduite din centrul de contact.
g. Activați comutatorul Sunete **de** notificare pentru a reda un sunet de clopoțel atunci când utilizatorul final primește un mesaj nou.

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

h. 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.

i. Faceți clic pe **Salvare modificări.**

Pasul 6

Configurați fila Site-uri **web** :

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

b. **În fila General** , 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, notificările de erori 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.
Mesaj de salut	Introduceți mesajul de întâmpinare personalizat pe care clienții îl vor vizualiza pe widgetul clientului final. Limita maximă de caractere pentru acest câmp este 500.
Mesaj banner de conformitate PCI	Introduceți mesajul pe care un client îl vizualizează atunci când mesajul nu este compatibil PCI.
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.
   Activați comutatorul Afișare 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.

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

d. **În secțiunea Setare anunț** chat, activați **comutatorul Permiteți înregistrarea în jurnal a anunțurilor** de chat pentru a configura anunțuri 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 fi redat în limba configurată menționată în câmpul Subiect 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, introducând textul necesar în subsolul câmpului de sub Transcriere e-mail. Limita maximă de caractere pentru acest câmp este 1000.

f. Faceți clic pe **Salvare modificări.**
Aceasta activează filele **Aspect** și **Vizibilitate** widget.

g. **În fila Aspect** , configurați următoarele câmpuri.

Nume câmp	**Descriere**
Culoare widget	Introduceți codul **de** culoare pentru widget. Puteți alege o culoare sau puteți furniza un cod hexazecimal.
Tip buton widget	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 LiveChat message composer: **Afișați compozitorul când sunt trimise** răspunsuri rapide: Puteți activa 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: Puteți activa acest comutator pentru a permite utilizatorilor să compună un mesaj nou în compozitor atunci când este trimis un carusel. **Permiteți emoji:** Puteți activa 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

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

Nume câmp	Descriere
	oricare dintre emoji-urile disponibile în lista implicită pentru a comunica cu agenții. **Permiteți atașamente**: puteți activa acest comutator pentru a permite clienților să trimită atașamente în timpul conversațiilor din widget. **Notă** Dacă alegeți opțiunea de **conformitate** PCI pentru a elimina atașările, sistemul suprascrie configurația **Se permit atașări** .

h. Faceți clic pe **Salvare modificări.**

i. **În fila Vizibilitate** widget, definiți vizibilitatea widgetului pe site-ul web.

- 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.
- Activați comutatorul **de dezactivare** forțată a site-ului web pentru a dezactiva forțat widgetul Livechat.
  Configurați următoarele setări:
  - **În câmpul text Mesaj** banner indisponibil, introduceți un mesaj despre indisponibilitatea widgetului. Sistemul afișează acest mesaj clienților care încearcă să acceseze widgetul.
  - Activați 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 asupra comutatorului **de dezactivare** forțată 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 fila Clienți** interziși, puteți interzice clienților să contacteze agenți în widgetul Livechat. Puteți configura adresele lor IP în lista clienților interziși.

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

Pentru a adăuga adrese IP clienților interziși:

a. Faceți clic pe **Adăugare IP** pe ecranul clientului interzis.

b. Introduceți **IP Intervalul Start, IP End Rage** și **Motivul interzicerii unui client** în casetele de text respective.

c. Faceţi clic pe **Submit (Trimitere)**.

Pe ecran apare un mesaj de succes, iar sistemul listează detaliile IP pe ecranul clientului interzis.

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 fila **Instalare** :

Acordul privind modulele cookie LiveChat

a. Activați comutatorul Luați consimțământul de la client 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.

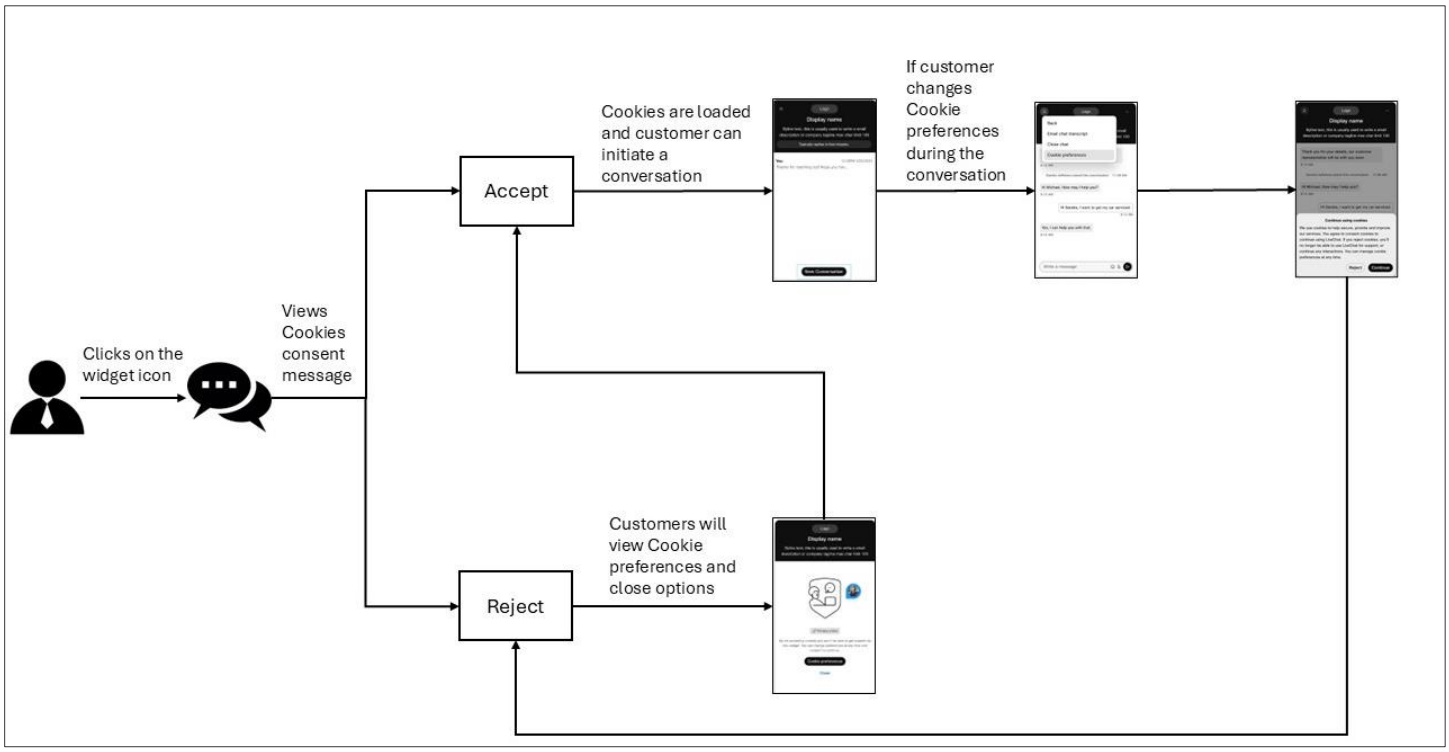
Notă:

- 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 rezervate.

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.

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

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 **Active**>**Șabloane**.

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.

Procedură

Pasul 1

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

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

Alegeți **Active**>**Șabloane**.

Pasul 3

Faceți clic pe **Încărcare șablon**.

Pasul 4

Faceți clic pe linkul Descărcați **fișierul eșantion aici** pentru a descărca fișierul de .csv eșantion.

Pasul 5

Redenumiți fișierul eșantion cu un nume unic.

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.
- Coloana **Text** acceptă toate caracterele Unicode.
- Utilizați simbolul Canal (|) ca delimitator pentru a introduce text cu mai multe linii în **coloana Text** .

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

- 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.

Pasul 8

Salvați fișierul.

Pasul 9

Faceți clic pe **Încărcare fișier**. Încărcați fișierul numai în .csv format.

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.

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

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)

1.1.1.1.2 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.

Pasul 2

Alegeți **Active** > **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 **de expeditor implicit** (un cod scurt atribuit echipei dacă SMS este activat drept 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.
- **Câmpuri** personalizate: Introduceți câmpuri personalizate sau editabile în corpul șablonului utilizând paranteze unghiulare (\<>). Câmpurile particularizate sunt câmpuri editabile chiar și în șabloanele blocate.

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

- **Parametri** sistem: Faceți clic pe **@@** pictogramă 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

Faceți clic pe **Salvare modificări** pentru a salva șablonul.

1.1.1.1.3 Crearea unui șablon SMS

Procedură

Pasul 1

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

Pasul 2

Alegeți **Active**>**Șabloane**.

Pasul 3

Faceți clic pe **Adăugare șablon**.

Pasul 4

Faceți clic 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 implicit** (un cod scurt atribuit echipei dacă SMS este activat drept 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.

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

Notă

- Câmpul de text Șablon acceptă maximum 800 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 **@@** pictogramă 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

Faceți clic pe **Salvare modificări** pentru a salva șablonul.

1.1.1.1.4 Crearea unui șablon de e-mail

Procedură

Pasul 1

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

Pasul 2

Alegeți **Active**>**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.

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

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.
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.
- **Parametri** sistem: Faceți clic pe **@@** pictogramă 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.

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

Pasul 9

Faceți clic pe **Salvare modificări** pentru a salva șablonul.

1.1.1.1.5 Crearea unui șablon Livechat

Procedură

Pasul 1

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

Pasul 2

Alegeți **Active**>**Șabloane**.

Pasul 3

Faceți clic pe **Adăugare șablon**.

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.
- **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 **@@** pictogramă 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.

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

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.

1.1.1.1.6 Creează un model de Facebook Messenger

Procedură

Pasul 1

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

Pasul 2

Alegeți **Active**>**Șabloane**.

Pasul 3

Faceți clic pe **Adăugare șablon**.

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 **@@** pictogramă 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

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.

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

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

Șabloanele de acțiune acceptă maximum 320 de caractere.

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.

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

1.1.1.1.7 Creați un șablon WhatsApp

Procedură

Pasul 1

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

Pasul 2

Alegeți **Active**>**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.

Notă

- Câmpul text Șablon acceptă maximum 4096 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 **@@** pictogramă 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.

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

1.1.1.1.8 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 AMB.

Pasul 5

Introduceți **numele șablonului**.

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** de liste, **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.

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 **@@** pictogramă 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 valorilor relevante pentru parametrii configurați, aplicația redă parametrii în acolade unghiulare și îi evidențiază cu galben.

Pasul 9

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

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.

- 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.

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

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.
- 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.

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

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, aveți posibilitatea să configurați 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.

Pasul 18

Faceți clic pe **Salvare modificări** pentru a salva șablonul.

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 clienților în așteptare din coadă.

Tabloul de bord conține următoarele file:

- Conversaţii
- Forţa

2.2.1.1. Conversaţii

Puteți vizualiza numărul de conversații deschise în **fila Conversații** . Numărul de conversații deschise este numărul total de chaturi din **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.

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

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.

Procedură

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 pictograma Jurnal chat din coloana Acțiune a unei conversații.

Caseta de dialog Jurnal chat apare pe ecran.

Căutați chaturi pe baza anumitor filtre

Procedură

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** .

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

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

Procedură

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**
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). Pentru SMS: setați în mod prestabilit 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 (ID conversație)	Identificator unic al unei conversații.
Livechat ID	Un UUID unic - setat în browserul clientului de widgetul Livechat.
Număr de telefon mobil WhatsApp	Numărul de telefon mobil înregistrat al clientului.
Mesaje Apple pentru business (AMB)	Numărul sau ID-ul de e-mail asociat ID-ului Apple.
Tags	Nu se aplică Webex Contact Center
Prioritate	Nu se aplică Webex Contact Center
ID agent	ID-ul agentului este configurat cu ID utilizator CI ca parte a fazei inițiale și nu poate fi utilizat în această fază.
ID client	Identificatorul unic al clientului, așa cum este definit de companie. Nu se aplică Webex

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

Câmp	Descriere
	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 avertisment și nu trimite mesajul până când agentul 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

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

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
Femele	5h1t	Cocoşilor	pumnul	Ma5terbate	Rimming
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

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

Cuntz	anus	Coksucka	Păpușă dracului	MOF0	scrotă
Dive	AR5E	Coon	Trofeul dracului	Mofo	scrot
dominatoare	Arsse	polițist niște 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
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

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

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
Koon	Bareback	Cunts	Fuker	mufă	rahat
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

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

nenorocitul de mamă	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
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

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

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	Ş̦hit	Ejacula	Mihaela	Dracu	twathead
Puuker	4R5E	ejaculări	Ridicare cu gura căscată	Phuk	Twatty
queeri	Booooobs	ejaculare	Jap	Phuked	Twunt
Ciudat	Boooooobs	ejakulate	Smucitură	Phuking	twunter
QWEERS	Sanii	erotic	smucit	Phukked	v14gra

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

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	Mâncător de covoare	Fanny	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	carpetmuncher	Fannyflaps	Kock	caca	xrated
Slutty	cawk	Fannyfucker	Kondum	Porno	T! T
Slutz	bărbie	Anonim	Kondums	porno	BTCH
Twats	choade	Fatass	Kum	pornografie	T T

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

va1jina	Pungi Chota	FCUK	Kummer	porno	ucide

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

Gestionarea listei de blocări

Procedură

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

Alegeți **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 rezervate.

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 companiei Cisco și/sau ale afiliaților săi din S.U.A. și din alte țări. Pentru a vedea o listă a mărcilor comerciale Cisco, accesați acest 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 companie. (1110R)