WebexEngageAdminandSetupGuidefor

WebexContactCenter

Дата: 19 Август 2025 г.

© 2025 No Cisco и(или) ее филиалов. Все права защищены.

webex by cisco

Cisco
Конфиденциал

ьный

Содержание

1 О новых цифровых каналах 4
2 Новые цифровые консоли каналов 4
2.1 Admin Console 4
2.1.1 Панель мониторинга 6
2.1.2 Настройки 18
2.1.3 Пользователи 18
2.1.4 Авуары 20
2.1.5 Шаблоны 33
2.1.6 Упреждающий чат 60
2.2 Консоль поддержки пользователей 66
2.2.1 Панель мониторинга 66
2.2.2 Слова в списке блокировок 70

Cisco Конфиденциальный

1 О новых цифровых каналах

Webex Contact Center поддерживает новые цифровые каналы — SMS, Facebook Messenger, Livechat, email, Apple Messages for Business (AMB) и WhatsApp — с расширенными возможностями. Цифровые каналы улучшают доступ к любой компании. С изменением демографических и индивидуальных привычек, потребители ожидают связаться с бизнесом по любым каналам по своему выбору. Предприятия должны быть доступны по всем популярным каналам связи.

2 Новые цифровые консоли каналов

Новый портал управления цифровыми каналами разделен на следующие области:

- Администраторы могут управлять конфигурациями на уровне клиента для предложений цифровых каналов, таких как политики и конфигурации активов каналов. На панели навигации на портале управления щелкните "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию.
- Консоль поддержки пользователей — в первую очередь используется для доступа к прошлым стенограммам разговора и возможностям мониторинга операторов.

2.1 Admin Console

В следующей таблице описаны компоненты Admin Console.

Компонент	Описание
Панель мониторинга	Отображает информацию о трафике чатов и показателях, связанных с рабочей силой.
Группы	Позволяет настраивать точки входа для рабочего процесса, который инициирует события жизненного цикла разговора или вручную, выполняемые операторами, для их по запросу во время разговора разговор.
Настройки	Включает конфигурацию на уровне клиента, например политики приложений и связанные с электронной почтой конфигурация.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Пользователи	Представляет доступное только для чтения представление пользователей, имеющих право многоканальный доступ или лицензированных как пользователи оператор premium, синхронизированный с управляющего узлом.
Авуары	Позволяет настраивать ресурсы канала и шаблоны ответов (готовые ответы).

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

2.1.1 Панель мониторинга

Панель отчетов в режиме реального времени позволяет заглянуть в трафик входящего разговора, который обрабатывается контакт-центром в данный момент.

2.1.1.1 Группы

В меню "Группы" представлены географические места. Хотя управлять сайтами можно из управляющего центра, синхронизация этих сайтов в консоли Admin Console не предусмотрена. По умолчанию в Консоли Admin Console имеется одна предварительно настроенная группа под названием "По умолчанию". Группа по умолчанию содержит всех операторов с расширенными лицензиями операторов.

В следующей таблице описано содержимое меню "Группы"

Имя поля	Описание
Название группы	Имя группы
Отдел	Псевдоним для сопоставления группы с иерархией физической организации
Нет. групп по сервисам	Количество групп в группе.
Нет. администраторов группы	Количество администраторов группы в группе.

Примечание.
Имя группы изменить невозможно.

2.1.1.1.1 Группы по сервисам

Меню "Группы по сервисам" представляет группу людей, работающих с определенной функцией в конкретной группе (сайте), например "Продажи" или "Жалобы". Хотя портал управления Webex Contact Center управляет группами, портал управления не синхронизирует группы по сервисам. По умолчанию в консоли Admin Console имеется одна группа по умолчанию под названием «По умолчанию». Все операторы, лицензированные операторами премиум класса, сопоставляются с группой по умолчанию.

Имя столбца	Описание
Логотип группы по сервисам	Отображает логотип по умолчанию.
Название группы	Отображает имя группы по умолчанию.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Каналы	Задайте значение SMS, Facebook Messenger, Livechat, Электронная почта, Apple Messages for Business (AMB) и WhatsApp.
Нет. из Менеджеры	Отображает количество администраторов, управляющих этой группой.
Нет. операторов	Отображает количество операторов, входящих в эту группу.
Прочие	Отображает количество пользователей, принадлежащих другим ролям, например аналитику, которые не принадлежат

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Имя столбца	Описание
	применима к Webex Contact Center сегодня.

При щелчке ссылки на имя группы можно просмотреть следующие вкладки:

- Пользователи
- Пользователи

событий и правил

В таблице "Пользователи" отображается доступное только для чтения представление пользователей, сопоставленных с группой по умолчанию.

Имя столбца	Описание
Имя	Имя пользователя (<First Name> <Last Name), как указано в окне "Концентратор управления"
Идентификатор входа	Идентификатор входа пользователя — установлен на Cisco идентификатор пользователя CI. Примечание. Это не имеет никакого отношения к способу входа пользователей в Webex Contact Center.
Адрес электронной почты	Идентификатор электронной почты пользователя, настроенного в центре управления
Роль	Роль пользователя, которым может быть администратор клиента или оператор.
Статус	Статус пользователя на Agent Desktop, например активный или неактивный
Дата	Дата последнего активного пользователя
Время	Время последней активности пользователя

События и правила

События и правила позволяют использовать POST разговорные данные для запуска рабочих процессов или любых API-интерфейсов HTTP во внешних системах. События позволяют операторам запускать рабочие процессы по запросу во время активного разговора. Система запускает правила на задней стороне различных разговорных событий жизненного цикла.

Добавление процедуры

нового события

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Выберите группы > событиями и
правилами. Этап 3
Щелкните «Добавить новое событие» в правом верхнем
углу экрана. Откроется страница «Настройка событий».

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 4

Введите название

мероприятия. Этап 5

Введите URL в заданные поля. Система вызывает этот URL-адрес при инициировании

события. Этап 6

Выберите один из следующих способов:

- Получить
- PUT
- POST
- Патч-антенна
- Удале

ние шага 7

Присвойтите тип формата ответа в поле «Ожидаемый формат ответа»

значение «exв. Этап 8

Установите флажок «Подождать ответа», который отключает извлечение того же события до получения ответа от целевой системы.

Этап 9

Установите флажок «Отображать ответ на консоли чата», чтобы оператор мог видеть ответ целевой системы в консоли чата.

Этап 10

Можно выбрать передачу полезной нагрузки с помощью пары ключевых значений или пользовательской полезной нагрузки.

Если выбрать переключатель «Привязка значений клавиш», на экране отображаются соответствующие настройки пары ключевых значений.

Установите флажок «Основной текст запроса на кодирование формы», чтобы передать параметры, закодированные в форме, в основной текст запроса. В противном случае можно настроить параметры и передать их в запросах API.

Чтобы добавить параметры, выполните следующие действия

a. Нажмите кнопку Добавить парам.

   Откроется всплывающее окно «Добавить параметр».

b. Выберите заголовок/param запроса/тело запроса в раскрывающемся списке "Пройти".

c. Введите имя параметра.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

d. Установите флажок «Обязательный параметр», если система должна использовать этот параметр при инициировании события.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

e. Выберите значение в раскрывающемся списке.

f. Если в качестве значения в списке выбран пользовательский параметр, выберите одну из следующих переключателей:

   - Разрешить оператору вводить значение вручную: этот параметр позволяет оператору вводить значения вручную, прежде чем вызывать внешний URL-адрес POST данных.
   - Разрешить оператору выбирать из набора предварительно определенных значений: этот параметр позволяет оператору выбирать предварительно настроенные значения, прежде чем вызывать внешний URL-адрес POST данных. Если выбрать этот переключатель, на экране появляется текстовое поле. Введите предварительно определенные значения в текстовом поле.

g. Щелкните соответствующий переключатель и нажмите кнопку Добавить для сохранения параметров.

h. Для изменения и удаления параметров используйте значки "Изменить" и "Удалить".

Добавление новой

процедуры правил

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите группы > событиями и

правилами. Этап 3

Щелкните Добавить новое правило в правом верхнем углу

экрана. Откроется страница "Настройка правила".

Этап 4

Введите имя правила.

Шаг 5

Выберите условие в раскрывающемся списке "Пожар при". Правила запускаются автоматически в зависимости от заранее настроенного условия. Список включает следующие условия, которые разрешены в правиле:

- Поступает сообщение: для входящих сообщений запускается правило.
- Входящее сообщение содержит: правило запускается, если входящее сообщение содержит настроенное слово. При выборе этого условия отображается текстовое поле. Введите слово (не более 30 символов) в нужное текстовое поле.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

- Исходящее сообщение содержит: правило запускается, если исходящее сообщение содержит настроенное слово. При выборе этого условия отображается текстовое поле. Введите слово (не более 30 символов) в нужное текстовое поле.
- Чат закрыт: правило запускается, когда чат закрыт. Чтобы запустить правило, выберите нужный параметр

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Вручную, по API или по системе. Чтобы это правило работало с клиентом, вам необходимо выбрать по API.

- Чат создан: правила запускают автоматически при создании чата. При создании чата можно отправить запрос POST (URL стороннего абонента). Для работы с клиентом это правило необходимо выбрать по API.
- Чат вновь открыт: правила срабатывают, когда чат вновь открыт. Чтобы запустить правило вручную, выберите нужный вариант или по API или по системе. Для работы этого правила с арендатором вам потребуется выбрать API.
- Отправлено сообщение: правило запускается при

отправке сообщения. Этап 6

Выберите один из следующих способов:

- Получить
- PUT
- POST
- Патч-антенна
- Удале

ние шага 7

Введите URL, чтобы сделать запрос в данном поле при инициировании события. Этап 8

Выберите в поле «Ожидаемый формат ответа» тип формата ответа — «CSV».

Можно выбрать передачу полезной нагрузки с помощью пары ключевых значений или пользовательской полезной нагрузки.

Если выбрать переключатель «Привязка значений клавиш», на экране отображаются соответствующие настройки пары значений. Этап 9

Установите флажок «Основной текст запроса на кодирование формы» для передачи параметров, закодированных в форме, в тексте запроса. В противном случае можно настроить параметры и передать их в запросах API.

Этап 10

Чтобы добавить параметры, выполните следующие действия

a. Нажмите кнопку Добавить парам.

   Откроется всплывающее окно «Добавить параметр».

b. Выберите заголовок/param запроса/тело запроса в раскрывающемся списке "Пройти".

c. Введите имя параметра.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

d. Выберите значение в раскрывающемся списке.

e. Нажмите

кнопку

Добавить. Этап

11

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Выберите переключатель пользовательской полезной нагрузки для передачи полезной нагрузки в формате CSV.

Параметры должны иметь префикс @@ и закрываться в поле данных

фигурными скобками {}. Этап 12

Щелкните Сохранить правило, чтобы

сохранить настроенное правило. Этап 13

Правила можно настроить с помощью кода JavaScript. Для этого выполните TURN на переключение

«Вкл./выкл. правила JavaScript» в правом верхнем углу страницы «Настройка правила».

Этап 14

Щелкните Сохранить правило.

Изменение процедуры

событий и правил

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите группы > консоли клиента > событиями и

правилами. Этап 3

Щелкните значок "Изменить" в столбце "Действия"

события или правила. Откроется страница «Настройка

события/настройка правила».

Этап 4

Выполните необходимые

изменения. Этап 5

Щелкните Сохранить событие/Сохранить правило.

Процедура удаления

событий и правил

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите группы > > консоли клиента>Ивенты и правила.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 3

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Щелкните значок "Удалить" в столбце "Действия" события
или правила. На экране отображается сообщение о
подтверждении.

Шаг

Нажмите ОК, чтобы удалить выбранное событие или правило.

2.1.2 Настройки

Параметры используются для управления конфигурациями на уровне клиента для потока цифровых каналов. Можно настроить следующие параметры:

Имя поля	Описание
Включение файлов вложения в консоли поддержки пользователей	Используйте это переключение для включения или отключения файлов с помощью приложений в Agent Desktop. Кроме того, можно настроить допустимое количество приложений(вложения) размеров и форматов файлов.
Включать историю чата в ответах операторов	TURN на включить историю чата в ответах операторов на канале электронной почты, чтобы операторы могли отправлять историю чата в своих ответах (не относится к Webex Контакт-центр)
Учетная спяха	Если пользователи не присутствуют в контакте с цифровыми каналами, они помечаются как спячки подряд 30 дней.

2.1.3 Пользователи

Управление пользователями Webex Вовлечение осуществляется в окне "Центр управления". Пользователи, добавленные или удаленные в окне "Центр управления", синхронизируются автоматически и отображаются в списке "Пользователи". Дополнительные сведения о создании пользователей в окне "Центр управления" см. в разделе "Управление пользователями контакт-центра".

После успешного входа в Webex Engage вы можете перейти к разделу "Пользователи" на левой панели для просмотра списка пользователей. В разделе «Пользователи» отображается доступное только для чтения представление пользователей, сопоставленных с премиальной или стандартной лицензией оператора.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Примечание.

- Синхронизированный список пользователей не включает текущего вошедшего пользователя или администратора.
- Если в списке пользователей, на которые назначена лицензия оператора, отсутствуют в списке пользователей Webex Engage, выполните повторную синхронизацию пользователей вручную в control Hub или обратитесь за помощью к поддержке Cisco.
- Если пользователи удаляются в окне Control Hub, они становятся неактивными в Webex Engage. Повторное добавление их с помощью

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

в том же сообщении электронной почты их повторно не активируется. Это известная проблема. Для повторной активации этих пользователей обратитесь в поддержку Cisco.

- Неактивные пользователи не могут войти в интерфейс администратора Webex Или работать с цифровыми контактами в Agent Desktop.

2.1.4 Авуары

В данном разделе описываются следующие вопросы:

- Ресурсы каналов
- Настройка виджетов Livechat

2.1.4.1 Ресурсы каналов

Ресурсы каналов — это отправная точка для обращения ваших клиентов в бизнес-контакт-центр. Ресурсы каналов, зарегистрированные в приложении Webex Connect Webex Contact Center, отображаются здесь. Если ваш актив не отображается, например номер SMS, страница Facebook Messenger, приложение Livechat, сообщения Apple Business (AMB), WhatsApp или Учетная запись электронной почты предприятия, проверьте статус регистрации актива в приложении Webex Connect и убедитесь, что он указывается « *Зарегистрирован на»*
< метка времени>.

Примечание.

- Если администратор удаляет ресурсы на Webex Connect, эти ресурсы больше не будут отображаться на экране "Концентратор управления" или "Webex Включить ресурсы".
- Не редактируйте информацию об активе непосредственно на странице "Ресурсы канала", кроме конфигурации виджета Livechat.

Если щелкнуть значок "Ресурсы каналов" в левом меню, появится список активов текущих каналов, зарегистрированных с помощью Webex Contact Center. В каждом Tab отображается канал и его ресурсы.

Столбец	Описание
Канал	Имя пользователя (<First Name> <Last Name>), настроенное в управляющего концентраторе

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Сведения об активе	Рабочий адрес актива, например номер SMS, номер WhatsApp, приложение Livechat Идентификатор, идентификатор электронной почты предприятия, сообщения Apple для идентификатора бизнеса и ссылка на страницу Facebook

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Столбец	Описание
Имя актива	Имя актива, настроенное в приложении Webex Connect
Идентификатор	Внутренний идентификатор актива, созданный Webex Contact Center
Добавлено в	Метка времени, когда актив был зарегистрирован с номером Webex Contact Center
Приоритет	Приоритет по умолчанию, который применяется к активу канала (в настоящее время не применяется к Webex Контакт-центр)
Действие	Изменить

2.1.4.2 Настройка виджетов Livechat

Канал Livechat позволяет предприятиям задействовать и поддерживать посетителей и клиентов своего веб-сайта. Клиенты могут инициировать разговор с контакт-центром, используя виджет Livechat.

Перед началом настройки

Ресурсы канала Livechat должны быть созданы в приложении Webex Connect.

Процедура

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите ресурсы > ресурсы канала. Этап 3

Щелкните Livechat Tab. Этап 4

Щелкните значок "Изменить" в столбце "Действия" актива Livechat. Этап 5

Настройте общие параметры Tab:

a. Выберите группу по умолчанию в раскрывающемся списке «Группа по умолчанию».
b. Убедитесь, что переключение «Показать историю разговора в чате конечному пользователю при повторном входе» отключено. Это переключение элементов управления, чтобы показать или скрыть историю разговора в чате для клиентов на

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

повторном просмотре веб-сайта.

c. TURN включение или выключение переключения пользователя на

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

включение или отключение пользователей, чтобы запросить стенограмму чата с виджета Livechat.

- Вы можете настроить имя оператора или общий псевдоним в стенограмме чата в качестве идентификатора оператора, чтобы защитить конфиденциальность операторов.

d. TURN в виджете конечного пользователя переключение для очистки разговоров, когда клиент щелкает конечный чат, переходит на другой веб-сайт или закрывает браузер.
e. Убедитесь, что переключение «Закрыть чаты на сервере при прерванном чате» отключено. Это переключение дает приложению инструкцию автоматически закрывать чаты на сервере, если пользователи прерваны от чатов. Эта функция еще не применяется к арендаторам Webex Contact Center.
f. Включите переключение звуков уведомлений для воспроизведения перезвон перезвон при получении конечным пользователем нового сообщения.
g. Включите переключение «Подавить рабочее время и проверки наличия операторов», чтобы сделать виджет Livechat доступным 24X7 независимо от того, работает команда вне запланированного рабочего времени или нет операторов.
h. Щелкните Сохранить изменения.

Этап 6

Настройка веб-сайтов Tab:

a. Щелкните Добавить веб-сайт.
   Откроется страница "Параметры веб-сайта".
b. В разделе "ОбщиеTab" настройте следующие поля:

Имя поля	Описание
Язык виджетов чата	Выберите язык в раскрывающемся списке «Язык виджетов чата». Языком по умолчанию является английский. Все извещения, текст кнопок действий, ошибки уведомления и стенограммы чата отображаются на языке, настроенном в виджете.
Показать имя	Введите имя, которое отображается в заголовке виджета.
Текст линии byline	Введите текст поддержки, который отображается под заголовком.
Текст кнопок	Введите имя кнопки вызова к оккупации (CTA). Максимальное количество символов

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

	значение текстового поля кнопки равно 30.
Приветствие	Введите персональное приветствие, которое пользователи будут просматривать на конце виджет клиента. Максимальное значение этого поля — 500 символов.
Соответствие требованиям PCI	Введите сообщение, которое пользователь просматривает, если сообщение не установлено pci-

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Имя поля	Описание
Баннер	податливый.
Домен	Введите имя домена или поддомена, на котором должен отображаться виджет.

c. В разделе "Задать время ожидания" задайте приблизительное время ожидания, которое видят клиенты при контакте с виджетом.

   TURN для переключения «Отображаемое приблизительное время ожидания» и щелкните один из следующих переключателей:

   - Обычно отвечает в считанные минуты.
   - Обычно ответы — через несколько часов.
   - Обычно отвечает через день.

d. В разделе «Установка извещения чата» TURN переключение «Разрешить регистрацию извещений чата» для настройки персональных извещений в виджете.

   Для создания извещения в качестве переменных в текстовом поле используются $(оператор) и $(team). Это сообщение появляется, когда оператор отправляет первое исходящее сообщение из консоли чата. В этом поле можно вместь все символы Unicode. Максимальное количество символов в поле извещения чата — 100 символов.

e. В разделе «Стенограмма электронной почты» введите следующие сведения.

Имя поля	Описание
Тема	Вы можете настроить тему стенограммы Livechat, используя параметры $(transdate) и $(brandname). Отрисовка темы будет выполнена на языке, настроенном в теме поле в разделе «Стенограмма электронной почты». Максимальное значение этого поля — 100 символов.
Нижний колонтитул	Вы можете настроить нижний колонтитул на языке, который требуется отобразить в стенограмме электронной почты, ввод необходимого текста нижнего колонтитула в поле «Нижний колонтитул» в разделе «Стенограмма электронной почты». Максимальное значение этого поля — 1000 символов.

Примечание. В стенограмме электронной почты система отображает только имя оператора.

f. Щелкните Сохранить изменения.

   При этом активируются вкладки "Внешний вид" и "Видимость виджета".

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

g. В поле "Внешний вид" Tab настройте следующие поля:

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Имя поля	Описание
Виджет Цвет	Введите код цвета виджета. Вы можете выбрать цвет или предоставить код в виде кода в виде кода из графика в виде hex.
Виджет Тип кнопки	Выберите дизайн виджета чата, который отображается на вашем сайте.
Лого	Загрузите графический файл со своим логотипом.
Композитор сообщения	Настройте следующие параметры в композиторе сообщений Livechat: Показать композитор, когда быстрые ответы отправляются: вы можете TURN на этом переключение, чтобы позволить операторам сочинить новое сообщение в композиторе, если предлагаемые быстрые ответы не соответствуют намерениям заказчика. Показать композитору, когда карусели отправлены: вы можете TURN на этом переключение, чтобы позволить пользователям сочинить новое сообщение в композиторе, когда карусель отправлена. Разрешить эмодзи: вы можете TURN на этом переключение, чтобы клиенты могли использовать смайлики во время разговора по виджету. По умолчанию в виджете отображается список эмодзи. Для общения с операторами заказчики могут использовать любой смайлики, имеющиеся в списке по умолчанию. Разрешить вложения: на этом переключение можно TURN, чтобы разрешить клиентам отправлять вложения во время разговоров в виджете. Примечание. Если выбран вариант соответствия требованиям PCI для сброса приложений, система переопределяет конфигурацию «Разрешить вложения». Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.

h. Щелкните Сохранить изменения.

i. В поле «Видимость виджета» Tab определите видимость виджета на веб-сайте.

- Нажмите на переключатель «Показать без каких-либо ограничений», чтобы показывать виджет все время, независимо от ограничений, установленных для видимости виджета.
- Щелкните шоу с переключателем BANNER, чтобы отобразить виджет с сообщением о выходе из офиса (OOOHO). Сообщение OOOM можно настроить в текстовом поле message composer ("Композитор сообщения").

  Длина баннера не более 75 символов. Баннеры

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

не принимают < и > параметры.

- Нажмите переключатель "Скрыть полностью", чтобы полностью скрыть виджет.
- TURN на веб-сайте силой TURN выкл., чтобы выключить TURN виджет Livechat. Настройте

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

следующие настройки:

- В текстовое поле «Баннер недоступности» введите сообщение о недоступности виджета. Система отображает это сообщение клиентам, которые пытаются получить доступ к виджету.
- TURN виджет сокрытие для новых клиентов или при обновлении браузера переключаться, чтобы скрыть виджет для новых клиентов без отображения баннерного сообщения.

  Существующие пользователи могут просматривать баннер, обновив браузер.

j. Щелкните Сохранить изменения.

После сохранения этого изменения существующие пользователи могут продолжить общение в чате. Если пользователь завершает разговор и щелкает список нити, или пытается просмотреть или обновить веб-страницу, система скрывает виджет.

Любое действие переключения «Принудить TURN выкл.» отображается пользователю без обновления браузера.

Любые изменения в настройках виджета будут отображаться только после того, как пользователи обновят веб-страницу.

k. В разделе «Запрещенные клиенты Tab» вы можете запретить клиентам связываться с операторами через виджет Livechat. Вы можете настроить их IP адреса в списке запрещенных пользователей.

Для добавления запрещенных IP адресов пользователей выполните приведенные ниже действия

a. Щелкните Добавить IP на экране запрещенного пользователя.
b. В соответствующих текстовых полях укажите IP начальный диапазон, IP «Завершить ярость» и «Причину запрета» для пользователя.
c. Нажмите Кнопку "Отправить".

На экране появляется сообщение об успехе, и система перечисляет IP сведения о запрещенном экран клиента.

l. Чтобы изменить адрес IP заблокированного пользователя, выполните приведенные ниже действия

a. Щелкните значок "Изменить" в столбце "Действия" определенного пользователя.
b. Измените требуемые поля.
c. Щелкните Сохранить изменения.

Чтобы удалить IP адрес запрещенного пользователя, щелкните значок «Удалить» в столбце «Действия» конкретного пользователя.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

m. Настройка установки Tab:

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Согласие с использованием файлов LiveChat на использование файлов «куки»

a. TURN на Принятие согласия от клиента переключение для получения согласия вручную от клиентов, работающих на виджете Livechat.
b. Нажмите Кнопку "Копировать", чтобы скопировать сценарий виджета.
c. Вставьте сценарий над тегом </body> в html DOM.

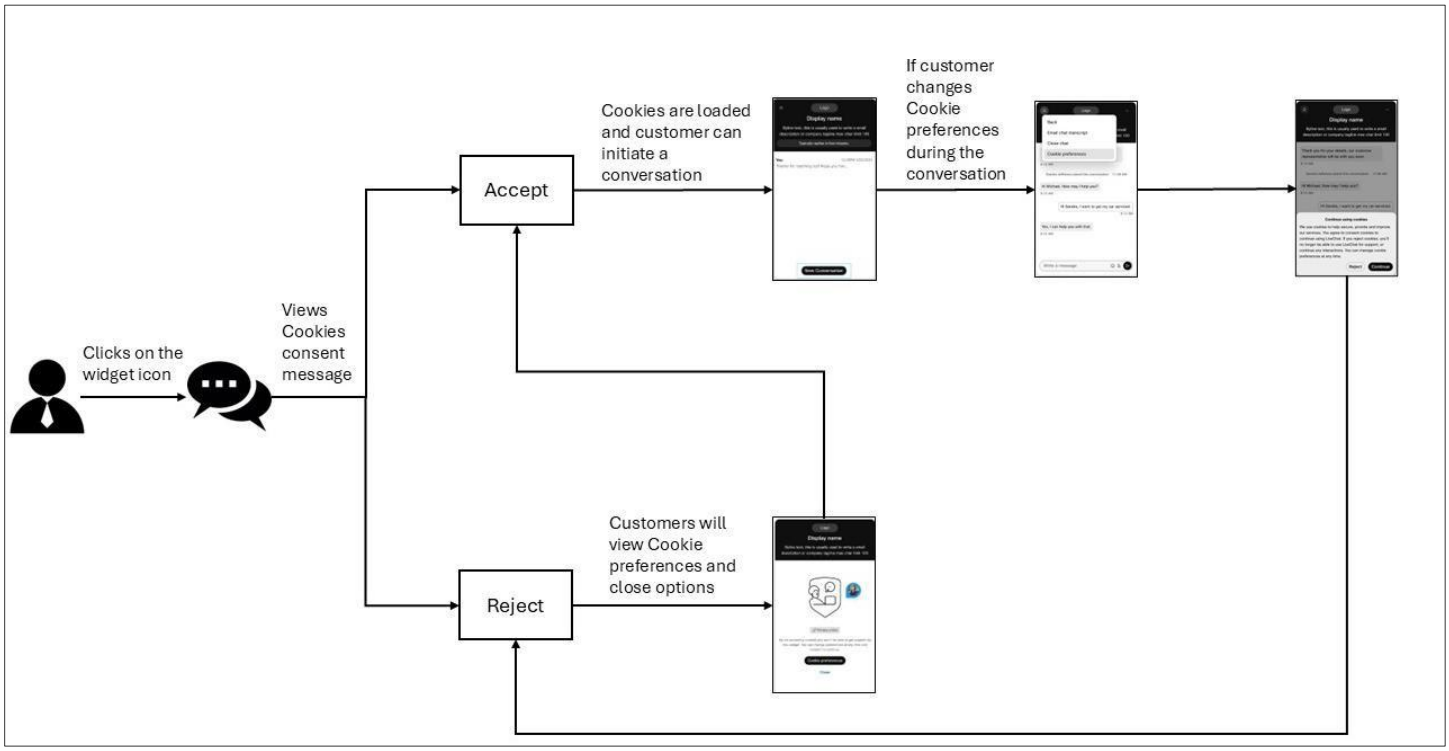
Заметка:

- Мы настоятельно рекомендуем не изменять сценарий установки нашего виджета Livechat в рамках кода клиента, за исключением сообщения о согласии и меток кнопок. Важно ввести сценарий именно так, как предусмотрено, разместив его под тегом основной части для обеспечения оптимальной функциональности и во избежание потенциальных конфликтов с родительским сайтом.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Опыт работы с виджетом Livechat

Если для актива включена настройка «Брать согласие из настройки пользователя», заказчики будут перемещаться по следующей процедуре:



Примечание: конечные клиенты увидят слабый баннер сетевого подключения в виджете Livechat, когда соединение пропадает.

2.1.5 Шаблоны

Можно предварительно настроить ответы, которые могут использовать операторы при ответе на запросы клиентов. Ответы можно настроить в шаблоне и сгруппировать в группу шаблонов, чтобы упорядочение содержимого и упростить поиск шаблонов.

2.1.5.1 Добавление группы шаблонов

Процедура

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите ресурсы>Темплаты.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 3

Щелкните значок + рядом с заголовком таблицы групп

шаблонов. Этап 4

В поле "Название группы" введите название группы шаблона. Можно ввести не более 35 символов.

Этап 5

Щелкните Add (Добавить).

2.1.5.2 Удаление группы шаблонов

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите

ресурсы>Темплаты. Этап 3

Щелкните значок удаления рядом с названием

группы шаблонов. Шаг 4

Нажмите кнопку ОК, чтобы удалить группу шаблонов и все шаблоны, хранящиеся в ней.

2.1.5.3 Отправка шаблонов

Используйте функцию "Выгрузка шаблонов" для пакетной загрузки шаблонов. Пакетная загрузка

сокращает время создания шаблонов для отдельных виджетов.

Шаг

процедуры

1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите

ресурсы>Темплаты. Этап 3

Щелкните "Выгрузка

шаблона". Этап 4

Щелкните ссылку «Загрузить пример файла», чтобы загрузить пример

файла с расширением .CSV. Этап 5

Переименуйте пример файла с уникальным именем.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 6

Откройте пример файла и введите в соответствующие ячейки следующие сведения: примечание

Все поля в примере файла являются обязательными для заполнения.

Не изменять или изменять названия заголовков столбцов. Убедитесь, что имена групп разделены запятыми в столбце TeamNames.

- Канал: введите имя канала, например Все, Facebook, SMS, Электронная почта, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) или WhatsApp.
- TemplateGroup: введите имя группы шаблонов.
- TemplateName: введите имя шаблона.
- Текст: составьте текст шаблона в соответствии с заданным для каждого шаблона канала ограничением символов.

Тип шаблона	Максимальное количество символов
Все	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechat	1000
Адрес электронной почты	Нет ограничения
WhatsApp	4096
Сообщения Apple для бизнеса	10000

Примечание.

- Размер файла не должен превышать 5 MB при максимальном количестве до 1000 шаблонов на листе.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.
- В столбце "Текст" поддерживаются все символы Unicode.
- Используйте символ вертикальной линии (|) в качестве разделителя для ввода текста с несколькими линиями в столбец «Текст».
- В файле шаблонов для отправки, даже если одна запись заканчивается разделителем (|), все записи в этом файле должны заканчиваться одним разделителем.
- Заблокировано: введите «Да», чтобы блокировать шаблон или «Нет», чтобы оставить шаблон разблокирован.
- TeamNames: введите имена групп как значения, разделенные запятыми. Несколько имен групп

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

означает, что шаблоны доступны для общего доступа для настроенных групп.

Этап 7

Перед загрузкой примечания справки из файла .CSV удалите.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 8

Сохраните
файл.

Этап 9

Нажмите Отправить файл. Выгрузите файл только в

формате .CSV. Этап 10

Щелкните Отслеживание состояния выгрузки, чтобы просмотреть состояние загруженных файлов.

a. В поле "Показать действия между" выберите диапазон дат и нажмите "Применить".
b. Нажмите кнопку "Поиск", чтобы просмотреть все файлы, загруженные за выбранный период.
c. При необходимости введите имя файла в поле "Поиск" для фильтрации результатов таблицы.
d. В столбце «Состояние» отображается статус загруженного файла: "Завершено", "Завершено с ошибками" или "Завершено со сбоем".

Этап 11

Если состояние "Завершено с ошибками" или "Завершено со сбоем":

a. Щелкните "Загрузить отчет" в столбце "Действие"
b. Исправьте ошибки в файле, основываясь на выводах отчета.
c. Вернитесь к шагу 9 для повторной отправки файла.

2.1.5.4 Добавление шаблона

Можно выбрать создание общих шаблонов для всех каналов или шаблонов для конкретных каналов.

Можно создать шаблоны для следующих каналов:

- SMS
- Facebook Messenger
- Адрес электронной почты
- Livechat
- WhatsApp
- Сообщения Apple для бизнеса (AMB)

2.1.5.4.1 Создание общего шаблона

Можно создать общий шаблон для всех каналов.

Процедура

Этап 1

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 2

Выберите ресурсы >

шаблоны. Этап 3

Щелкните Добавить

шаблон. Этап 4

Щелкните «Все», чтобы создать универсальный шаблон для всех каналов.

Шаг 5 Введите имя шаблона в поле "Имя шаблона". Шаг 6

(Необязательно) Введите идентификатор отправителя в поле

«Идентификатор отправителя».

Примечание.

Идентификатор отправителя по умолчанию (короткий код, назначенный группе, если SMS включен в качестве канала) загружается автоматически при создании шаблона. Эта функция позволяет создавать и отслеживать шаблоны. Шаг 7 Введите текст в текстовое поле «Шаблон».

Примечание.

- В поле «Шаблон» можно ввести не более 320 символов.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.
- Пользовательские поля: ввод пользовательских или редактируемых полей в тексте шаблона с помощью скобок шеврон (\<>). Пользовательские поля можно редактировать даже в заблокированных шаблонах.
- Системные параметры: щелкните значок @@ или введите @@ в поле «Текст шаблона», чтобы просмотреть список системных параметров. Можно выбрать любой из этих параметров и составить текст шаблона. При использовании этих параметров в тексте шаблона соответствующие значения динамически подставляются при выборе оператором этих шаблонов в диалоге.

  Примечание.

  В случае отсутствия соответствующих значений для настроенных параметров приложение отображает параметры в шевронных скобках и выделяет их желтым цветом.

Этап 8

Установите флажок "Блокировать шаблон", чтобы блокировать текстовые шаблоны. Операторы могут изменять только пользовательские или динамические поля, когда блокируются шаблон.

Этап 9

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

В поле "Исключенная группа" выберите группы, которыми не следует предоставлять общий доступ к шаблону.

Этап 10

Щелкните Сохранить изменения, чтобы сохранить шаблон.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

2.1.5.4.2 Создайте шаблон SMS

Шаг

процедуры

1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите

ресурсы>Темплаты. Этап 3

Щелкните Добавить

шаблон. Этап 4

Щелкните SMS, чтобы создать шаблон SMS.

Шаг 5 Введите имя шаблона в поле "Имя шаблона". Шаг 6

(Необязательно) Введите идентификатор отправителя в поле

«Идентификатор отправителя».

Примечание.

Идентификатор отправителя по умолчанию (короткий код, назначенный группе, если SMS включен в качестве канала) загружается автоматически при создании шаблона. Эта функция позволяет создавать и отслеживать шаблоны. Шаг 7 Введите текст в текстовое поле «Шаблон».

Примечание.

- В текстовом поле «Шаблон» можно ввести не более 800 символов.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.
- Пользовательские поля: ввод пользовательских или редактируемых полей в тексте шаблона с помощью скобок chevron(\<>). Пользовательские поля можно редактировать даже в заблокированных шаблонах.
- Системные параметры: щелкните значок @@ или введите @@ в поле «Текст шаблона», чтобы просмотреть список системных параметров. Можно выбрать любой из этих параметров и составить текст шаблона. При использовании этих параметров в тексте шаблона соответствующие значения динамически подставляются при выборе оператором этих шаблонов в диалоге.

  Примечание.

  В случае отсутствия соответствующих значений для настроенных параметров приложение

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

отображает параметры в шевронных скобках и выделяет их желтым цветом.

Этап 8

Установите флажок "Блокировать шаблон", чтобы блокировать текстовые шаблоны. Операторы могут изменять только пользовательские или динамические поля, когда блокируются шаблон.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 9

В поле "Исключенная группа" выберите группы, которыми не следует предоставлять общий доступ к шаблону.

Этап 10

Щелкните Сохранить изменения, чтобы сохранить шаблон.

2.1.5.4.3 Создание шаблона электронной почты

Шаг

процедуры

1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите

ресурсы>Темплаты. Этап 3

Щелкните Добавить

шаблон. Этап 4

Щелкните Электронная почта, чтобы

создать шаблон электронной почты.

Этап 5

В поле "Имя шаблона" введите имя шаблона. Этап 6

Введите текст в поле «Текст шаблона».

- Вы можете добавить эмодзи к тексту на заказ. К тексту можно применить эти стили форматирования, как описано в таблице.

Значок	Описание
Жирный	Шрифт текста выделен полужирным шрифтом.
Курсив	Делает текст курсивным.
Подчеркнутый	Подчеркивает текст.
Зачеркнутый	Ударяет по тексту.
Цвет шрифта	Меняет цвет шрифта.
Упорядоченный список	Создает нумерованный список.
Список без порядка	Создание списка без порядка.
Ссылка	Вставка гиперссылки на выбранный текст.
Параграф (Заголовки)	Применяет к тексту заранее заданные стили заголовков или параграфов

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Значок	Описание
Таблица	Вставка таблицы.

Примечание.

- Пользовательские поля: ввод пользовательских или редактируемых полей в тексте шаблона с помощью скобок chevron(\<>). Пользовательские поля можно редактировать даже в заблокированных шаблонах.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.
- Системные параметры: щелкните значок @@ или введите @@ в поле «Текст шаблона», чтобы просмотреть список системных параметров. Можно выбрать любой из этих параметров и составить текст шаблона. При использовании этих параметров в тексте шаблона соответствующие значения динамически подставляются при выборе оператором этих шаблонов в диалоге.

  Примечание.

  В случае отсутствия соответствующих значений для настроенных параметров приложение отображает параметры в шевронных скобках и выделяет их желтым цветом.

Этап 7

Установите флажок "Блокировать шаблон", чтобы блокировать текстовые шаблоны. Операторы могут изменять только пользовательские или динамические поля, когда блокируются шаблон.

Этап 8

В поле "Исключенная группа" выберите группы, которыми не следует предоставлять общий доступ к шаблону.

Этап 9

Щелкните Сохранить изменения, чтобы сохранить шаблон.

2.1.5.4.4 Создание шаблона Livechat

Шаг

процедуры

1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Выберите

ресурсы>Темплаты. Этап 3

Щелкните Добавить шаблон.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 4

Щелкните Livechat, чтобы создать шаблон Livechat.

Шаг 5 Введите имя шаблона в поле "Имя шаблона". Шаг 6 Введите

текст в текстовое поле "Шаблон".

Примечание.

- В текстовом поле «Шаблон» можно ввести не более 2000 символов.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.
- Пользовательские поля: ввод пользовательских или редактируемых полей в тексте шаблона с помощью скобок chevron(\<>). Пользовательские поля можно редактировать даже в заблокированных шаблонах.
- Системные параметры: щелкните значок @@ или введите @@ в поле «Текст шаблона», чтобы просмотреть список системных параметров. Можно выбрать любой из этих параметров и составить текст шаблона. При использовании этих параметров в тексте шаблона соответствующие значения динамически подставляются при выборе оператором этих шаблонов в диалоге.

  Примечание.

  В случае отсутствия соответствующих значений для настроенных параметров приложение отображает параметры в шевронных скобках и выделяет их желтым цветом.

Этап 7

Установите флажок "Блокировать шаблон", чтобы блокировать текстовые шаблоны. Операторы могут изменять только пользовательские или динамические поля, когда блокируются шаблон.

Этап 8

В поле "Исключенная группа" выберите группы, которыми не следует предоставлять общий доступ к шаблону.

Этап 9

Щелкните Сохранить изменения, чтобы сохранить шаблон.

2.1.5.4.5 Создание шаблона Facebook Messenger

Шаг

процедуры

1

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите

ресурсы>Темплаты. Этап 3

Щелкните Добавить шаблон.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 4

Щелкните Facebook, чтобы создать шаблон

Facebook. Этап 5

В поле "Имя шаблона" введите имя шаблона.

Шаг 6. Выбор типа "Текст в качестве шаблона" для настройки

текстового шаблона. Примечание.

- В текстовом поле «Шаблон» можно ввести не более 2000 символов.
- Пользовательские поля: ввод пользовательских или редактируемых полей в тексте шаблона с помощью скобок chevron(\<>). Пользовательские поля можно редактировать даже в заблокированных шаблонах.
- Системные параметры: щелкните значок @@ или введите @@ в поле «Текст шаблона», чтобы просмотреть список системных параметров. Можно выбрать любой из этих параметров и составить текст шаблона. При использовании этих параметров в тексте шаблона соответствующие значения динамически подставляются при выборе оператором этих шаблонов в диалоге.

  Примечание.
- В случае отсутствия соответствующих значений для настроенных параметров приложение отображает параметры в шевронных скобках и выделяет их желтым цветом.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.

Этап 7

Выберите шаблоны действий в качестве типа шаблонов для создания

шаблонов кнопок. Примечание.

Вы можете использовать эту функцию, когда клиент ожидает быстрого ответа. Система отправляет сообщение с изображениями и кнопками, чтобы клиент мог ответить нажатием кнопки.

Настройка шаблонов действий:

- Установите флажок «Кнопка».
- Нажмите "Выгрузка изображения", чтобы просмотреть и вложить изображение.
- В поле Name ("Название") введите имя кнопки.
- Выберите тип кнопки в раскрывающемся списке типов кнопок.
- В поле «URL вызова» введите URL обратного вызова.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

- Введите текст в поле «Текст

шаблона». Примечание.

- Шаблоны действий поддерживают до 320 символов.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 8

Выберите в качестве типа шаблонов мультимедийные шаблоны для создания

различных мультимедийных шаблонов. Примечание.

Вы можете создать следующие мультимедийные шаблоны:

- Образ
- Аудио
- Видео
- Файл

Чтобы настроить мультимедийные шаблоны, выполните следующие действия

- В раскрывающемся списке «Тип мультимедиа» выберите тип мультимедиа.
- Введите URL мультимедиа введите этот URL.

Этап 9

Установите флажок "Блокировать шаблон", чтобы блокировать текстовые шаблоны. Операторы могут

изменять только пользовательские или динамические поля, когда блокируются шаблон.

Этап 10

В поле "Исключенная группа" выберите группы, которыми не следует предоставлять общий доступ к шаблону.

Этап 11

Щелкните Сохранить изменения, чтобы сохранить шаблон.

2.1.5.4.6 Создание шаблона WhatsApp

Шаг

процедуры

1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите

ресурсы>Темплаты. Этап 3

Щелкните Добавить

шаблон. Этап 4

Щелкните WhatsApp, чтобы создать шаблон WhatsApp.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Шаг 5 Введите имя шаблона в поле "Имя шаблона". Шаг 6 Введите текст в текстовое поле "Шаблон".

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Примечание.

- В текстовом поле «Шаблон» можно ввести не более 4096 символов.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.
- Пользовательские поля: ввод пользовательских или редактируемых полей в тексте шаблона с помощью скобок chevron(\<>). Пользовательские поля можно редактировать даже в заблокированных шаблонах.
- Системные параметры: щелкните значок @@ или введите @@ в поле «Текст шаблона», чтобы просмотреть список системных параметров. Можно выбрать любой из этих параметров и составить текст шаблона. При использовании этих параметров в тексте шаблона соответствующие значения динамически подставляются при выборе оператором этих шаблонов в диалоге.

  Примечание.

  В случае отсутствия соответствующих значений для настроенных параметров приложение отображает параметры в шевронных скобках и выделяет их желтым цветом.

Этап 7

Установите флажок "Блокировать шаблон", чтобы блокировать текстовые шаблоны. Операторы могут изменять только пользовательские или динамические поля, когда блокируются шаблон.

Этап 8

В поле "Исключенная группа" выберите группы, которыми не следует предоставлять общий доступ к шаблону.

Этап 9

Щелкните Сохранить изменения, чтобы сохранить шаблон.

2.1.5.4.7 Создание шаблона сообщений Apple для бизнеса (AMB)

Шаг

процедуры

1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Выберите

ресурсы>Темплаты. Этап 3

Щелкните Добавить

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

шаблон. Этап 4

Щелкните Apple Message for Business, чтобы создать шаблон

AMB. Этап 5

Введите имя шаблона.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 6

Выберите тип шаблона в раскрывающемся списке типов

шаблонов. Примечание.

Для канала AMB можно создать типы "Текст", "Текст с вложениями", "Выбор времени", "Выбор списков", "Богатые ссылки", "Быстрый ответ" и "Шаблон формы".

Этап 7

Выберите тип "Текст как шаблон" для настройки текстового

шаблона. Этап 8

Введите текст в поле «Текст шаблона».

Примечание.

- В текстовом поле шаблона можно ввести не более 10 000 символов.
- Возможно, что дополнительные пробелы, добавленные в шаблон/быстрый ответ, могут быть урезаны.
- Пользовательские поля: ввод пользовательских или редактируемых полей в тексте шаблона с помощью скобок chevron(<>). Пользовательские поля можно редактировать даже в заблокированных шаблонах.
- Системные параметры: щелкните значок @@ или введите @@ в поле «Текст шаблона», чтобы просмотреть список системных параметров. Можно выбрать любой из этих параметров и составить текст шаблона. При использовании этих параметров в тексте шаблона соответствующие значения динамически подставляются при выборе оператором этих шаблонов в диалоге.

  Примечание.

  В случае отсутствия соответствующих значений для настроенных параметров приложение отображает параметры в шевронных скобках и выделяет их желтым цветом.

Этап 9

В качестве шаблона выберите тип «Текст с вложениями» для настройки и поддержки текста с шаблонами вложений. Этап 10

В разделе "Выгрузка файла" щелкните "Выбрать файл" или "Отправить сюда файлы", чтобы выгрузить приложение. Примечание.

Значение в поле "Приложение для отправки" поддерживает максимальное значение ≤ 5 MB.

Этап 11

Установите флажок "Блокировать шаблон", чтобы блокировать текст и текст с помощью типов

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

шаблонов вложения. Операторы могут изменять только пользовательские или динамические поля, когда блокируются шаблон.

Этап 12

Выберите тип шаблона выбора времени для настройки временных интервалов для пользователей.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

- Настройка предварительного просмотра полученных сообщений.
    - Выберите размер пузырька для предварительного просмотра сообщения в переключателе «Стиль».
    - В поле "Название" введите название.
    - (Необязательно) В поле «Субтитры» введите субтитры.
    - Щелкните "Выбрать файл" или "Отправить файлы сюда", чтобы выгрузить файлы.
- (Необязательно) Настройка сведений о событии.
- Включите параметр «Сведения о событии предварительной заполнения» на сведения о событии предварительной заполнения.
    - В поле «Название события» введите название.
    - (Необязательно) В поле "Сведения о местоположении" введите информацию о местоположении.
    - (Необязательно) В полях «Показать на карте» укажите коды.
    - В полях "Временные интервалы" выберите дату, время и продолжительность в соответствующих полях.
    - Нажмите на значок «Добавить», чтобы добавить временные интервалы далее.
- Настройте предварительный просмотр ответных сообщений.
    - Выберите размер пузырька для предварительного просмотра сообщения в переключателе «Стиль».
    - В поле "Название" введите название.
    - (Необязательно) В поле «Субтитры» введите субтитры.
    - Щелкните "Выбрать файл" или "Отправить файлы сюда",

чтобы выгрузить файлы. Этап 13

Выберите тип шаблона выбора времени для настройки списка элементов и информации о них.

- Настройка предварительного просмотра полученных сообщений.
    - Выберите размер пузырька для предварительного просмотра сообщения в переключателе «Стиль».
    - В поле "Название" введите название.
    - (Необязательно) В поле «Субтитры» введите субтитры.
    - Щелкните "Выбрать файл" или "Отправить файлы сюда", чтобы выгрузить файлы.
- Настройка сведений о списке.
    - В поле "Название раздела" введите название.
    - Чтобы настроить несколько разделов, установите флажок «Разрешить множественный выбор для раздела».
    - Щелкните «Отправить файлы сюда», чтобы выгрузить файлы изображений.
    - В поле "Название элемента" введите название.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

- (Необязательно) В поле «Субтитры элемента» введите субтитр.
- Щелкните значок «Добавить » рядом с полем «Имя элемента», чтобы добавить несколько элементов.
- Щелкните "Добавить раздел", чтобы сохранить список.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

- Настройте предварительный просмотр ответных сообщений.
    - Выберите размер пузырька для предварительного просмотра сообщения в переключателе «Стиль».
    - В поле "Название" введите название.
    - (Необязательно) В поле «Субтитры» введите субтитры.
    - Щелкните "Выбрать файл" или "Отправить файлы сюда",

чтобы выгрузить файлы. Этап 14

Выберите тип шаблонов Rich Link для настройки и отправки богатых ссылок на потребительские устройства.

- Настройка предварительного просмотра полученных сообщений.
    - В поле "Название" введите название.
    - В поле «URL» введите url-адрес богатых ссылок.
    - Выберите тип мультимедиа в

      раскрывающемся списке. Примечание.
        - Поле мультимедиа поддерживает файлы с изображениями и видео.
        - Если вы выбираете тип видео как мультимедиа, загрузите изображение

          миниатюры для упрощения идентификации и видимости. Видеофайл должен

          быть в формате MP4.
    - Щелкните "Выбрать файл" или "Отправить файлы сюда",

чтобы выгрузить файлы. Этап 15

Выберите тип шаблонов быстрого ответа для настройки вопросов и параметров.

- В поле "Название" введите вопрос.
- В поле "Добавить параметры" укажите

эти параметры. Примечание.

В поле "Добавить параметры" можно настроить как минимум два, максимум пять

параметров. Этап 16

Выберите тип шаблона формы, чтобы настроить богатые многостраничные интерактивные потоки для

пользователей устройств iOS и iPadOS с использованием единой полезной нагрузки CUBE.

- В поле "Описание" введите описание формы, чтобы предоставить операторам

  дополнительную информацию с использованием шаблона формы.
- Щелкните "Загрузить образец в редакторе", чтобы загрузить пример и настроить его. Либо можно ввести допустимый идентификатор ИДЕНТИФИКАТОРа EXCEL.
- Щелкните Beautify рядом с примером нагрузки в редакторе, чтобы форматировать и

сделать CSV пригодным для чтения. Этап 17

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

В поле "Исключенная группа" выберите группы, которыми не следует предоставлять общий доступ к шаблону.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 18

Щелкните Сохранить изменения, чтобы сохранить шаблон.

2.1.6 Упреждающий чат

В Webex Contact Center упреждающий чат позволяет предприятиям инициировать разговор с клиентами, используя предварительно определенные правила и триггеры, повышая взаимодействие и решая проблемы быстрее. Предприятия могут отправлять автоматические сообщения в зависимости от поведения пользователей, таких как посещение страниц или проведенное время, настроенное с помощью консоли администратора Webex Engage. Администраторы могут установить несколько правил для разных ресурсов и веб-сайтов в рамках одной учетной записи, настраивая сообщения в соответствии с графиком работы. Система отслеживает аналитику производительности, включая показатели соответствия, отправляет, открывает и отвечает, обеспечивая своевременное и эффективное взаимодействие с клиентами. Эта функция помогает предприятиям улучшить взаимодействие с помощью специального, основанного на правилах обмена сообщениями, инициированных активностью пользователей на их веб-сайтах.

2.1.6.1 Создание проактивных сообщений

Этап 1

выполните вход в

Control Hub. Этап 2

На левой панели перейдите в

Контакт-центр. Этап 3

В разделе «Быстрые ссылки» перейдите к разделу Webex Включить >

управление активными чатами. Откроется экран «Упреждающий обмен

сообщениями».

Этап 4

Щелкните Добавить сообщение.

Откроется экран «Упреждающий обмен сообщениями». Этот экран содержит следующие разделы: Начало заболевания

- Создание сообщения
- Курок, отвечающий критериям
- Опубликовать сообщение

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 5

Введите имя сообщения. Этап

6

Выберите актив в раскрывающемся списке «Имя актива».

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 7

Выберите актив. При этом автоматически заполняется раскрывающийся список «Веб-сайты».

Примечание. Хотя конечный клиент может соответствовать триггерным условиям несколько раз при навигации на веб-сайте предприятия, приглашение в упреждающий чат доставляется только один раз. Правила, которые уже были вызваны для конечного пользователя в контексте, сохраняются локально в хранилище браузера. Если конечный пользователь протрит хранилище для браузера, правило будет снова применено при следующем совпадении условий триггера. Этап 8

В разделе "Начало" настройте следующие параметры, чтобы определить, как запускать автоматическое сообщение, например "Правила по атрибутам посетителя" или "События собственного веб-сайта".

- Выберите "Правила для атрибутов посетителя", чтобы определить правило для запуска автоматического сообщения. Контекстное упреждающее сообщение подается, если посетители (на бизнес-странице) соответствуют условиям, установленным в поле "Правила по атрибутам посетителя".
  - Определите правила, используя одно или несколько условий IF или ИЛИ.
  - Щелкните Сохранить изменения.
- Выберите события на стандартном веб-сайте, чтобы определить события HTML (т.е. на щелчке, на изменении и на наведении указателя мыши) для запуска упреждающих сообщений на основе действий посетителя на странице предприятия. Вы также можете пройти режим заработной платы и определить правила для запуска упреждающего сообщения.
  - Выберите, как инициировать событие, например «При щелчке», «При изменении» или «При наведении на указателя мыши», в соответствующем раскрывающемся списке.
  - Настройте элемент DOM, который следует отслеживать. Вы можете настроить таргетинг на эти объекты DOM, используя их идентификатор или класс (имя) в соответствующем раскрывающемся списке и ввести соответствующее значение.
  - Чтобы передать контекстную оплачиваемую нагрузку из DOM необязательно, вы можете TURN в параметре Вы хотите передать полезной нагрузке? коленчатый рычаг. Введите имя и значение ключа. Значения должны указывать на идентификаторы элемента DOM без префикса.

    Примечание: Если виджет находит элементы с тем же идентификатором, он берет первый элемент DOM, который соответствует идентификатору DOM Element ID, настроенного в упреждающей конфигурации правила чата.
  - Кроме того, можно выполнить фильтрацию по этим значениям полезной нагрузки и применять триггер, только когда это определенно

    соответствие условий (например, IF customer_plan =золотой)
  - Введите одно или несколько условий IF или ИЛИ
  - Щелкните Сохранить изменения.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 9

В окне "Построить сообщение" настройте следующие параметры:

- Ввод имени от (название сообщения).
- Выберите группу в раскрывающемся списке "Группы по сервисам".

  Это правило можно сопоставить с очередью контакт-центра (полученную из списка очередей чатов на хуторе управления > контакт-центре > очередей). После того, как конечный клиент ответит на этот упреждающий чат

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Invite, контекст этой очереди передается в поток Webex Connect. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройка потоков для упреждающего чата»

- Составьте сообщение в поле Message ("Сообщение") и выберите один из следующих вариантов:
    - Уведомление о значках — отображается как бесшумное уведомление. Для просмотра сообщения клиенты должны щелкнуть уведомление.
    - Часть сообщения — это уведомление отображает только часть сообщения. Клиенты должны щелкнуть по эллипсам, чтобы просмотреть полное сообщение.
    - Полный предварительный просмотр сообщения — в этом уведомлении отображается все сообщение.
    - Центральная страница POST — это уведомление отображает сообщение в центре страницы. Обычно это используется для предоставления заказчику обязательной информации.
- Щелкните Сохранить сообщение.

Этап 10

При необходимости в разделе «Триггер для проактивного чата» можно использовать рабочее время для упреждающего правила чата. Если оно включено, правило войтится только в выбранное рабочее время в рабочую смену.

- Выберите требуемое рабочее время в раскрывающемся списке. Дополнительную информацию см. в разделе «Рабочее время ».
- Щелкните Сохранить изменения.

Этап 11

В разделе "Опубликовать" щелкните Сохранить и опубликовать изменения. На экране отображается сообщение об успехе.

Это упреждающее сообщение будет отображаться на экране активного обмена сообщениями.

2.1.6.2 Отмена личных проактивных сообщений

Если бизнес испытывает неожиданный объем чатов из-за этих приглашений, вы можете деактивировать соответствующее упреждающее приглашение в чат, отменив публикацию правила. После сортировки ситуации администраторы клиента могут повторно опубликовать правило. Чтобы отменить публикацию упреждающего сообщения, выполните следующие действия

- Перейдите к экрану «Проактивный обмен сообщениями».
- Щелкните "Изменить" в столбце "Действия" определенного упреждающего сообщения.
- Перейдите в раздел "Опубликовать" и щелкните "Отменить изменения".

На экране отображается сообщение о подтверждении. Статус упреждающего сообщения будет

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

изменен с «Живой» на черновик и отображен на экране упреждающего обмена сообщениями.

Упреждающее сообщение будет доступно для редактирования, которое может быть опубликовано как новое сообщение.

Следующие действия:
POST настройки выше, вам необходимо настроить потоки на Webex Connect для обработки ответов на

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

особенно упреждающий чат. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройка потоков для упреждающего чата»

2.2 Консоль поддержки пользователей

2.2.1 Панель мониторинга

Используйте панель отчетов для просмотра списка чатов, ожидающих ответа оператора. Панель отчетов помогает определить все

ожидание клиентов в очереди.

Панель отчетов содержит следующие вкладки:

- Разговоры
- Рабочая сила

2.2.1.1 Разговоры

Количество открытых разговоров можно просмотреть в разделе «Разговоры Tab. Количество открытых разговоров — это общее количество чатов в очереди, в состоянии «Активный» и «В состоянии удержания» конкретной группы. Вы можете просмотреть каждый статус на своей карте, чтобы увидеть конкретное количество чатов для этого статуса. Вы можете щелкнуть по каждой из этих карточек, чтобы просмотреть информацию о чате в выбранном статусе.

Примечание.

Webex Contact Center не поддерживает статус «По удержанию».

Группы активных карточек статуса общайтесь с теми, кто ожидает ответов операторов, а также с теми, кто ожидает ответов клиентов.

На основе выбора карты статуса вы можете просмотреть подробную информацию о чате, такую как идентификатор чата, идентификатор клиента, приоритет, идентификатор оператора, среднее время ответа, время обработки и последнее обновление.

Просмотр стенограммы разговора

По умолчанию пользователи цифровых каналов могут просматривать последние шестимесячные динамические данные в интерфейсе пользователя и с помощью API. Если вы хотите просмотреть данные в течение шести месяцев, обратитесь в группу поддержки. Группа поддержки может предоставить данные в автономном режиме до 24 месяцев.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Шаг

процедуры

1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы запустить консоль по умолчанию. Этап 2

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Щелкните кнопку «Переключиться на обслуживание пользователей» в правом

верхнем углу панели отчетов. Этап 3

Щелкните значок журнала чата в столбце

«Действие» чата. На экране появится диалоговое

окно журнала чата.

Поиск в чатах на основе процедуры

определенных фильтров

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Щелкните кнопку «Переключиться на обслуживание пользователей» в правом

верхнем углу панели отчетов. Этап 3

Щелкните кнопку «Добавить фильтр» на экране

панели отчетов. Этап 4

Создайте условия на экране чатов-фильтров.

Этап 5

Щелкните Просмотр результатов для просмотра чатов, которые соответствуют условиям фильтра.

В таблице результатов поиска отображаются результаты, соответствующие

условиям фильтра. Поиск и просмотр стенограмм

Шаг

процедуры

1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Щелкните кнопку «Переключиться на обслуживание пользователей» в правом

верхнем углу панели отчетов. Этап 3

На странице "Поиск" можно искать и просматривать стенограммы разговора на основе следующих значений полей:

Поле	Описание

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Имя	Полное имя пользователя, полученное от канала и конфигураций в узле "Создать разговор в потоке". Применяется к Facebook Messenger и каналу Livechat. Для электронной почты: по умолчанию установлен адрес электронной почты основного пользователя (адрес от).

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Поле	Описание
	Для SMS: по умолчанию установлен номер мобильного телефона клиента. Примечание. Частичный поиск не поддерживается. Поиск без учета регистра.
Номер мобильного телефона	SMS номер мобильного телефона пользователя. Полезно для поиска разговоров SMS.
Идентификатор электронной почты	Идентификатор электронной почты пользователя. Полезно для поиска разговоров по электронной почте.
Идентификатор чата (диалог) Идентификатор)	Уникальный идентификатор разговора.
Идентификатор Livechat	Уникальный UUID — установленный в браузере клиента виджетом Livechat.
WhatsApp Mobile Номер	Зарегистрированный номер мобильного телефона пользователя.
Сообщения Apple для Бизнес (AMB)	Номер или идентификатор электронной почты, связанный с идентификатором Apple ID.
метки	Не применяется к Webex Contact Center
Приоритет	Не применяется к Webex Contact Center
Идентификатор оператора	Идентификатор оператора настраивается как идентификатор пользователя CI. Не для использования в настоящее время.
Идентификатор пользователя	Уникальный идентификатор пользователя в соответствии с определением предприятия. Не относится к Webex Contact Center.

2.2.2 Слова в списке блокировок

Можно настроить заблокированные слова, которые операторы должны воздерживаться от использования в разговоре. Если эти слова появляются в сообщении заказчика, перед отправкой операторам они заменяются звездочкой (*). Эта функция поддерживает английский язык и весь набор символов Unicode, который охватывает большинство языков в мире.

На этом экране можно выполнить следующие действия

- Настройте заблокированные слова, которые должны быть отфильтрованы в сообщениях, или выполните поиск предварительно настроенных заблокированных слов.
- Настройте идентификаторы электронной почты получателей, которым отправляется отчет,

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

если в исходящих сообщениях, которые оператор пытается отправить, находят заблокированные слова.

- Если оператор вводит сообщение, содержащее какие-либо заблокированные слова, в системе отображается сообщение

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

предупреждение. Сообщение передается только после того, как оператор удалит это слово.

Слова из списка блокировок по умолчанию

В следующей таблице перечислены слова, используемые по умолчанию в списке блокировок. Вы можете сделать их активными и неактивными.

ди	vag1na	cipa	fcuker	кумминг	укол
дыра	вагиина	cl1t	fcuking	Кумс	уколы
арсей	vaj1na	подсветка;	ценность	кунилингус	зан
ash0le	ваджина	ликер с подсветкой	задание дуть	хвиф	пубок
золы	вулльва	клитор	мумика	l3i+ch	
скважины	wankers	перемечты	felching	l3itch	киска
Ассмия	wanks	литая помета	феллейт	Половые губы	киски
assh0le	wh00r	clusterfuck	фелляция	ЛЕН	киска
вылизывает е экран;	wh0re	cnut	пальцем	lmao	киска фарт
asswipe	виггер	петух	сфакнутые на пальцах;	lmfao	киска дворца
басстерд	Вилли	петуховой карман	fingerfucker	вожделение	киска
Ублюдки	wog	сопли петуха;	пальцы	Жаждущих	queaf
ублюдок	я́йца	петух;	перемыкание пальцев	m0f0	голубой
убавинки	дерьмо	головка	пальцы	m0fo	прямая кишка
бастердз	ебать	петух	кулак ебаный	m45terbate	замедлять
суки!	50 ярд punt punt	петух	fistfuck	ma5terb8	rimjaw

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

суки	5ч1т	Члены	fistfucked	ma5terbate	Римминг

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

суки.	раджи	петух;	кулак	mafugly	s удар
blobby	a_s_s	петушеные;	кулаки	мазохист	с.о.б.
яйца	a2м	петушок	fistfucking	masterb8	s_h_i_t
боллоки	a55	петух-присоска	fistfuckings	мастербат*	садизм
бололокс	взрослый	петушение	fistfucks	мастербат3	садист
болокс;	любитель	петухи	фланец	мастербат	наносный песчаный бар
баттвип	анальный	коксука	зарегистрироваться в журнале	мастер-батэ	колбасная королева
c0cks	анальный импелер;	петушка	кладка	мастербация	шлонг
cntz	анальная утечка	кокс	фукер;	мастербаций	завинчивание
петуховая голова	анилингус	cokmuncher	ебаное отверстие	мастурбировать	scroat
мунтц	анус	коксука	чёрт возьмем куколку	mof0	scrote
нырять	ar5e	кун	хрен трофей	mofo	мошонка
доминантрики	arrse	полицейские некоторые лес	чёрт ты, мама!	мо-фо	сперма
доминантрика	зад	кукурузная скважина	ебать	мотафук	секс
доминантрикс	arsehole;	корпоративная меха;	fucka	мотафука	sh!+
дамбасс	осёл	Рулевой	чёрт-пой	мотафука	ш!t
fuckoff	заса, чёрт возьмем	Cum	чёрт-сучка	мотафуказ	ш1т
стряпня	ассы	cum чулггер	Трахал	замученный	махорка

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Фука	assfucker	Cum мусорная корзина	fucker	мотафукер	лохматый
Фукин	ass-fucker	Cum чудак	мешки	мотафюкеры	shaggin
гайбой	асфукка	cum guzzler	ебаная голова	мотафуккин	тегирование;
гайз	засранец	Cumdump	ебаные головы	mothafucking	шемале
h00r	мудаки	крестная мать	чёрт возьмем,	мотафуки	shi+
h0ar	асмукус;	Камминг	грёбаный	мотафуки	дерьмо
h0re	асммунч	cums	чёрт возьмем	мать-мешок	говно фукер
мотыга	завхолок	cumshot	ебаныйshitmotherfucker	мать-мешок	
хриплый	автоэротические	кунилингус	чёрт возьмем,	мамафак	дерьмо
хриплые	b!tch	кунилингус	чёрт возьмезь	матьfucked	загнутый
japs	b00bs	куннилингус	Трахает	долбоёб	шитей
джисим	b17ch	пизда	чёрт возьмем,	матьфукеры	сифтук
jiss	b1tch	волосы cunt	чёрт возьмем	мамафакин	
джойдер	сумка с мячом	сумка cuntbag	хуквит	motherfucking	говнюк
kike	шариковый мешок	функция cuntlick	фасовка-фуджа	motherfuckings	зажигание
Ручки	мешок (один)	функция untlicker	fudgepacker	мамашка	дерьмы
ручка	bangbros	вымывание телефона	фук	мамафаки	Дерьмо
кун	неоседланный	cunts	фукер	мафф	дерьмо

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

kunt	ублюдок	телефон	фуккер	маховая затяжка	мешайтер
кунты	звериный	cunt-удар	Фуккин	мутха	защелки
кунц	звериальность	веревки нарезанные;	фукс	мюфтафек	мешок
Lezzian	говяжья зана	cyalis	фуквхит	muthafuckker	мешайки
масокист	белленд	киберфюк	фуквит	отключение микрофона	дерьмовый
masstrbait	животный	киберфак	fux	мюнгерфьюкер	skank
масстрбат	зоофилия	cyberfucked	fux0r	n1gga	наклон
мастербаты	bi+ch	киберфукер	Групповуха	n1gger	шлюха
минимальное	двустороння	киберфукеры	Групповуха	нацист	ведро для шлюхи
мать-fucker	бимбо	кибер-	банд-банг	нужен член	Шлюхи
n1gr	птицам-замком	d1ck	групповой перемечанный	nigg3r	смегма
данный случай	сучка	проклинать	банды	нейг4h	сажа
оргаз	синицу	член	газовая поса	нигга	урвать
пакі	Битчер	отверстие для члена;	Гейлорд	ниггах	сучка сын
packie	битчеры	член застенчивый	gaysex	ниггаз;	интервал
рюкзак	суки	диковинка	козла	ниггаз	мужество
паки	битхин	dildo	бог	ниггер	t1tt1e5
паки	сучка	dildos	боже черт возьми!	ниггеры	t1tties
пак	кровавый	Динк	бога-плотина	башка	тикеты

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

peeenus	взорвать меня	закусочная	годдамн	nob шутка	тизик
peeenusss	дуть грязью	дирса	черт возомнем	головка	тестовый
пенус	минет	грязный Санчес	бог-проклятый	nobjocky	яичко
пейнус	минеты	dlck	заслонки ветчины	nobjokey	синицу
pen1s	вафель синяя;	собака-фукер	хардкорсекс	число	синицу
пенис-дыхание	блюмпкин	собачий стиль	ад	ореховое масло	титбук
пень	буйолас	собачий стиль	хеше	ореховый мешок	Сиськи
пенуус	яйчко	доггин	седой	омыг	тит
Пхукер	боллок	Раком	хрипло	оргасим	синицу5
Пхуккер	промах	осел	трубка	оргасимы	титьефукер
полак	сиська	doosh	хомо	оргазм	Сиськи
Полак	Сиськи	дюше	гомоэротические	Оргазм	тифтифак
Пуф	booobs	Дайк	Хоре	p0rn	титюванк
Пунани	boooobs	съесть член	самые горькие	пешка	Титванк
pr1c	ештх1	есть пирожок для волос	роговые	пекер	tosser
pr1ck	ххх	восклицать	хотсекс	пенис	турд
pr1k	дебил	Воскликнул	как убить	пенисфукер	tw4t
	м0рон	эякулятов	как выполнять murdep	phoneex	пизда
пууке	$hit	Эякуляции	разъем	хук	twathead

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

пуукер	4r5e	семяизвержения	разъем для отключения;	пхук	twatty
голубые	booooobs	восклицание	jap	пхукел	twunt
Квеж	boooooooobs	эякулат	рывок	пхукин	twunter
qweers	грудь	эротический	подхвыривания	пхуккел	v14gra
квееpз	буцета	f u c k	jism	пхуккинг	v1gra
опрометчивый	мужеложец	ф у к и р	джиз	пхукс	влагалище
сканировать	бомж	f_u_c_k	jizm	phuq	виагра
сексуальный	кролик фукер	f4nny	джизз	свинья	вульва
ш1тер	перем. нагрузки	лицевой	kawk	pimpis	w00se
sh1ts	грудастый	fag	извимый Иисус	piss	Ван
sh1tter	приклад	тегирование;	ручка	разорванный	дрочить
ш1з	зад чёрт возьмем	faggitt	конец ручки	pisser	дрочила
Застенчивость	ягодица	пидор	knobead	pissers	wanky
shitz	буттмух	фагги	с ручкой	писсы	муха;
Шыт	выключаемая за выжимка	вязанка	ручка	pissflaps	Шпуха
Чите	c0ck	фаготы	рычаг;	pissin	Дрожь
клавиша skankey	c0cksucker	выжимки	ручки	pissing	Вилли
сканвы	ковёр мюнчер	фанни	клавиша	pissoff	wtf
Сканки	ковермунхер	фаннифлапс	кок	корма	xrated (в xrated)

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Шлюха	ножом;	фаннифукер	кондум	порно	Т! Т
слуц	чинок	фаний	кондумы	порно	ефх
twats	choade	fatass	Кум	порнография	Т Т
va1jina	chota мешки	фкук	Куммер	порно	убивать

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Управление

процедурой списка

блокировок

Этап 1

На панели навигации на портале управления выберите "Новые цифровые каналы", чтобы

запустить консоль по умолчанию. Этап 2

Переключитесь на консоль поддержки

пользователей. Этап 3

Выберите "Параметры" > "Управление > списками блокировок".

В разделе «Список блокировок по умолчанию» отображаются слова, заблокированные по умолчанию.

Вы не можете удалять эти слова, но можете активировать и деактивировать их.

Этап 4

Чтобы деактивировать слово:

a. Выберите слово в списке "Активные". При

   необходимости используйте поле поиска

   для фильтрации списка. Примечание.

   Вы можете выбрать несколько заблокированных слов клавишей SHIFT и активировать их одновременно.

b. Щелкните значок стрелки вправо, чтобы переместить заблокированное слово в список «Неактивно».

c. Нажмите кнопку ОК, чтобы переместить слово из списка

«Неактивно» в «Активный». Этап 5

Активация слова:

a. Выберите слово в списке "Неактивность".

   При необходимости используйте поле

   поиска для фильтрации списка.

b. Щелкните значок стрелки влево, чтобы переместить заблокированное слово в список «Активные».

c. Нажмите кнопку ОК, чтобы переместить слово из списка

«Неактивно» в «Активный». Этап 6

В разделе "Настраиваемый список блокировок" добавьте в этот список собственный список слов.

a. Введите заблокированное слово в поле «Ввести список блокировок» рядом с кнопкой «Добавить слово».

b. Нажмите кнопку Добавить слово.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Слово будет отображено в текстовом поле. Точно так же можно настроить любое количество слов.

© 2025 No Cisco и/или его филиалов. Все права

Этап 7

В разделе "Эскалации" можно включить эскалацию.

a. Установите флажок «Эскалации».
b. Введите идентификаторы электронной почты, разделенные запятыми, в текстовом поле. Все настроенные идентификаторы электронной почты уведомляются о том, что в исходящих сообщениях возникают заблокированные слова.
c. Установите флажок «Разрешить оператору разоблачать заблокированные слова, которые отображаются во входящих сообщениях», чтобы предоставить операторам разрешение на разоблачать заблокированные слова во входящих сообщениях.

Этап 8

Щелкните
Сохранить
изменения.

Примечание.

Для применения всех действий на экране списков блокировок необходимо щелкнуть «Сохранить изменения» в правом нижнем углу экрана.

© 2025 No Cisco и(или) ее филиалов. Все права защищены. Cisco и логотип Cisco — торговые марки или зарегистрированные торговые марки корпорации Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: https://www.cisco. com/go/товарные знаки. Торговые марки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает партнерских отношений между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)