Webex Engage — Руководство администратора и настройки Webex Contact

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Cisco Конфиденциальный

Center

Дата: февраль 17, 2025

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Cisco Конфиденциальный

Содержание

1. О новых цифровых каналах 4
2. Новые цифровые консоли каналов 4
2.1. Admin Console 4
2.1.1. Панель мониторинга 5
2.1.2. Настройки 11
2.1.3. Пользователи 12
2.1.4. Авуары 12
2.1.5. Шаблоны 21
2.2. Консоль поддержки пользователей 37
2.2.1. Панель мониторинга 37
2.2.2. Слова в списке блокировок 41

Cisco Конфиденциальный

1. О новых цифровых каналах

Webex Contact Center поддерживает новые цифровые каналы — SMS, Facebook Messenger, Livechat, электронную почту, 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 в рабочий процесс, по которому события жизненного цикла инициируются на задней стороне разговора или вручную, выполняемые операторами, для их инициирования по запросу во время разговора.
Настройки	Позволяет конфигурацию на уровне клиента, например политику приложений и конфигурацию, связанную с электронной почтой.
Пользователи	Отображает доступное только для чтения представление пользователей, имеющих многоканальный доступ или лицензированных как оператор высокого уровня, синхронизированных с управляющего концентратора.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Компонент	Описание
Авуары	Позволяет настраивать ресурсы канала и шаблоны ответов (готовые ответы).

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.

1.1.1.1.1 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, этот 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 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Имя столбца	Описание
Каналы	Установлен на SMS, Facebook Messenger, Livechat, электронная почта, Apple Messages for Business (AMB) и WhatsApp.
Нет. руководителей	Отображает количество администраторов, управляющих этой группой.
Нет. операторов	Отображает количество операторов, входящих в эту группу.
Прочие	Отображает количество пользователей, принадлежащих другим ролям, таким как аналитик, которые не применимы к Webex контакт-центр сегодня.

При щелчке ссылки на имя группы можно просмотреть следующие вкладки:

- Пользователи
- События и правила

Пользователи

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 как идентификатор пользователя Cisco 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.
Состояние	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 размещать разговорные данные для запуска рабочих процессов или любых HTTP API-интерфейсов во внешних системах. События позволяют операторам запускать рабочие процессы по запросу во время активного разговора. Система запускает правила на задней стороне различных разговорных событий

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

жизненного цикла.

Добавление нового события

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **группы** > **Выключения и правила**.

Этап 3

Щелкните **«Добавить новое событие»** в правом верхнем углу экрана.

Откроется страница «Настройка событий».

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
- Класть
- Поместить
- Патч-антенна
- Удалить

Этап 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**.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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 API запросах.

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.
d. **Установите флажок «Обязательный параметр»,** если система должна использовать этот параметр при инициировании события.
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 для публикации данных.
   - **Разрешить оператору выбирать из набора предварительно определенных значений**: этот параметр позволяет оператору выбирать предварительно настроенные значения, прежде чем вызывать внешний URL-адрес для публикации 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 нового правила

Процедура

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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Откроется страница " **Настройка правила** ".

Этап 4

Введите имя правила.

Этап 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.
- **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. Выберите нужный параметр для запуска правил вручную, по API или по системе. Для работы этого правила на арендатора необходимо выбрать "По", API.
- **Чат создан:** правило запускается автоматически при создании чата. При создании чата можно отправить запрос (URL стороннего абонента). Для работы этого правила с арендатором необходимо выбрать "По", API.
- **Чат вновь открыт:** правило запускается, когда чат вновь открыт. Выберите параметр для запуска правила вручную, или по API или по системе. Для работы этого правила на арендатора необходимо выбрать "По", API.
- **Message sent:** Rule запускается при отправке сообщения.

Этап 6

Выберите один из следующих способов:

- Получить
- Класть
- Поместить
- Патч-антенна
- Удалить

Этап 7

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

Этап 8

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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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 API запросах.

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.

d. Выберите значение **в** раскрывающемся списке.

e. Щелкните **Add** (Добавить).

Этап 11

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 включите **или выкл. правило** JavaScript в правом верхнем углу **страницы "Настроить правило** ".

Этап 14

Щелкните Сохранить **правило**.

Редактирование событий и правил

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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**.

Удаление событий и правил

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **Клиентская** консоль администратора> **Группы**>**Прогод и правила**.

Этап 3

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:

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Имя поля	Описание
Включение файлов вложения в консоли поддержки пользователей	Используйте это переключение для включения или отключения файлов вложения на Agent Desktop. Кроме того, вы можете настроить допустимое количество приложений, размеров вложения и форматов файлов.
Включать историю чата в ответах операторов	Включите **параметр «Включить историю чата в ответах операторов на канале** электронной почты», чтобы операторы могли отправлять историю чата в своих ответах (не относится к Webex Contact Center)
Учетная спяха	Пользователи помечаются как **спячки** , если они не присутствуют ни в одном из контактов цифровых каналов в течение 30 дней подряд.

2.1.3. Пользователи

В разделе « **Пользователи** » отображается доступное только для чтения представление пользователей, сопоставленных с премиальной лицензией оператора. Если здесь отсутствуют пользователи, сопоставленные с премиальной лицензией оператора, выполните повторную синхронизацию пользователей вручную с помощью управляющего концентратора.

Примечание.

Синхронизированный список пользователей не включает текущего вошедшего пользователя или администратора.

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 контакт-центре Webex в приложении Webex Connect, отображаются здесь. Если ваш актив, например номер SMS, страницу Facebook Messenger, приложение Livechat, сообщения Apple Business (AMB), WhatsApp или учетную запись электронной почты предприятия, не отображается на странице "Ресурсы", проверьте состояние регистрации актива в приложении Webex Connect и убедитесь, что он зарегистрирован *на < метка времени>*.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Примечание.

- Когда администратор удаляет ресурсы Webex Connect, эти ресурсы больше не будут отображаться на экране "Управляющий концентратор" 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 ресурсов текущих каналов, зарегистрированных в контакт-центре Webex. На каждой вкладке отображается канал и содержатся его ресурсы.

Столбец	**Описание**
Канал	Имя пользователя (<First Name> <Last Name>), настроенное в управляющего концентраторе
Сведения об активе	Рабочий адрес актива, например номер SMS, номер WhatsApp, ссылка на страницу Apple Messages for Business или ссылку на страницу Facebook
Имя актива	Имя актива, настроенное в приложении Webex Connect
Идентификатор	Внутренний идентификатор актива, созданный контакт-центром Webex
Добавлено в	Метка времени, когда актив был зарегистрирован в Webex контакт-центре
Приоритет	Приоритет по умолчанию, который применяется к активу канала (в настоящее время неприменим к Webex Contact Center)
Действие	Изменить

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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.

Предварительные сведения

Ресурсы каналов 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 вкладку Livechat.

Этап 4

Щелкните значок **"Изменить"** в столбце **"Действия** " актива Livechat.

Этап 5

Настройте вкладку **"Общие параметры"**

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 повторном просмотре веб-сайта.
c. Включите или выключите **параметр разрешить клиенту запросить стенограмму чата из виджета** Livechat, чтобы включить или отключить у клиентов запрос на запрос стенограммы чата из виджета Livechat.
   - Вы можете настроить **имя** оператора или **общий** псевдоним в стенограмме чата в качестве идентификатора оператора, чтобы защитить конфиденциальность операторов.
d. **Включите переключение «Очистить темы» в виджете** конечного пользователя для очистки чата, когда пользователь щелкает «Конечный чат», перейдите на другой веб-сайт или закрывает браузер.
e. В стенограмме чата в качестве идентификатора оператора можно настроить имя оператора или общий псевдоним для защиты конфиденциальности операторов.
f. 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 контакт-центра.
g. **Включите переключение звуков** уведомлений для воспроизведения перезвон перезвон при получении

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

конечным пользователем нового сообщения.

h. **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.

i. Щелкните Сохранить **изменения**.

Этап 6

Настройте вкладку **"Веб-сайты** "

a. Щелкните Добавить **веб-сайт**.

Откроется **страница "Параметры** веб-сайта".

b. На вкладке **"Общие** " настройте следующие поля:

Имя поля	**Описание**
Язык виджетов чата	Выберите язык **в раскрывающемся списке «Язык виджетов чата** ». Языком по умолчанию является английский. Все объявления, текст кнопок действий, уведомления об ошибках 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 в текстовом поле кнопки — 30.
Приветствие	Введите персональное приветствие, которое пользователи будут просматривать в виджете конечного пользователя. Максимальное значение этого поля — 500 символов.
Баннер с сообщением о соответствии требованиям PCI	Введите сообщение, которое пользователь просматривает при несовместимых с PCI.
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.

Включите переключение «Отображаемое приблизительное время ожидания» и щелкните один из следующих переключателей:

- Обычно отвечает в считанные минуты.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

- Обычно ответы — через несколько часов.
- Обычно отвечает через день.

d. **В разделе "Настройка извещения** чата **" включите переключатель "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 настроенном языке, указанном в поле "Тема" в разделе "Стенограмма по электронной почте". Максимальное значение этого поля — 100 символов.
Нижний колонтитул	Вы можете настроить нижний колонтитул на языке, который вы хотите отобразить в стенограмме электронной почты, введя необходимый текст нижнего колонтитула в поле «Нижний колонтитул» в разделе «Стенограмма электронной почты». Максимальное значение этого поля — 1000 символов.

f. Щелкните Сохранить **изменения**.

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

g. На вкладке "Внешний **вид** " настройте следующие поля:

Имя поля	**Описание**
Цвет виджета	Введите **код** цвета виджета. Вы можете выбрать цвет или предоставить код в виде кода в виде кода из графика в виде hex.
Тип кнопок виджета	Выберите дизайн виджета чата, который отображается на вашем сайте.
Логотип	Загрузите графический файл со своим логотипом.
Композитор сообщения	настройте следующие параметры в композиторе сообщений Livechat: **Показать композитору, когда быстрые ответы отправлены**: вы можете включить это переключение, чтобы позволить операторам писать новое сообщение в композиторе, если

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Имя поля	Описание
	предлагаемые быстрые ответы не соответствуют намерениям заказчика. **Показать композитору, когда карусели отправлены**: вы можете включить это переключение, чтобы позволить пользователям сочинить новое сообщение в композиторе, когда карусель отправляется. **Разрешить эмодзи**: вы можете включить это переключение, чтобы клиенты могли использовать эмодзи во время разговора в виджете. По умолчанию в виджете отображается список эмодзи. Для общения с операторами заказчики могут использовать любой смайлики, имеющиеся в списке по умолчанию. **Разрешить вложения**: это переключение можно включить, чтобы клиенты могли отправлять вложения во время разговора в виджете. **Примечание.** Если выбран **вариант соответствия требованиям** PCI для сброса приложений, система переопределяет конфигурацию **«Разрешить вложения** ».

h. Щелкните Сохранить **изменения**.

i. Во вкладке **"Видимость** виджета" укажите 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 не принимают < и > параметры.
- Нажмите переключатель **"Скрыть полностью** ", чтобы полностью скрыть виджет.
- **Включите переключение «Выключить** веб-сайт», чтобы принудительно выключить виджет Livechat.

  Настройте следующие параметры:
  - В текстовое **поле «Баннер недоступности»** введите сообщение о недоступности виджета. Система отображает это сообщение клиентам, которые пытаются получить доступ к виджету.
  - Включите **виджет сокрытие для новых клиентов или при обновлении браузера** при обновлении существующих пользователей переключение для скрытия виджета для новых пользователей без отображения баннерного сообщения.

    Существующие пользователи могут просматривать баннер, обновив браузер.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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 **«Принудительное выключение** » отображается пользователю без обновления браузера.

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

k. Во вкладке "Запрещенные **пользователи** " можно 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. Нажмите Кнопку **Добавить IP** на экране запрещенного пользователя.
b. Ввод **IP Начальный диапазон**, **IP конец ярости** и **причину запрета пользователя** в соответствующих текстовых полях.
c. Нажмите **Отправить**.

На экране появляется сообщение об успехе, и система перечисляет IP сведения на экране запрещенного 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 забанного пользователя, щелкните **значок «Удалить** » в столбце **«Действия** » конкретного пользователя.

m. Настройте вкладку **"Установка** "

Согласие с использованием файлов LiveChat на использование файлов «куки»

a. Включите **переключение «Принять согласие клиента** » для получения согласия вручную от пользователей виджета **Livechat.**
b. Нажмите Кнопку " **Копировать"** , чтобы скопировать сценарий виджета.
c. Вставьте сценарий над тегом </body> в html DOM.

Примечание.

- 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

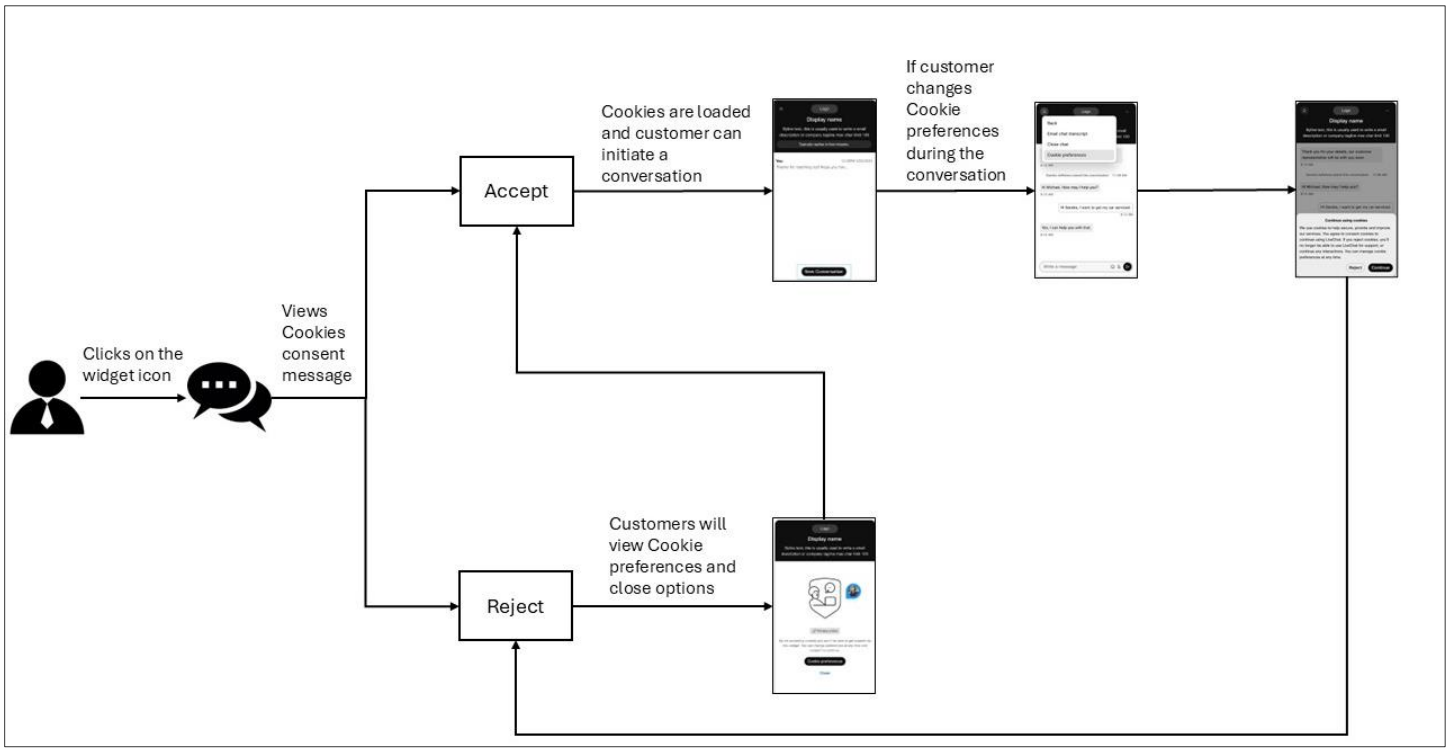
© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

обеспечения оптимальной функциональности и во избежание потенциальных конфликтов с родительским сайтом.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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**>**Темпл.**

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**>**Темпл.**

Этап 3

Щелкните значок удаления рядом с названием группы шаблонов.

Этап 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.

Процедура

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

webex by cisco

Cisco Конфиденциальный

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **ресурсы**>**Темпл.**

Этап 3

Щелкните " **Выгрузка шаблона**".

Этап 4

Щелкните ссылку **«Загрузить пример файла»,** чтобы загрузить образец файла .csv.

Этап 5

Переименуйте пример файла с уникальным именем.

Этап 6

Откройте файл с примером 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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

- Размер файла не должен превышать 5 MB при максимальном количестве до 1000 шаблонов на листе.
- 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 означает, что шаблоны доступны для общего доступа для настроенных групп.

Этап 7

Перед загрузкой заметки справки из .csv файла удалите.

Этап 8

Сохраните файл.

Этап 9

Нажмите **Отправить файл**. Выгрузите файл только в .csv формате.

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 как **«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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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)

1.1.1.1.2 Создание общего шаблона

Можно создать общий шаблон для всех каналов.

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **ресурсы** > **Темпл.**

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) В поле «Идентификатор отправителя» введите 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».

Заметка

- В поле «Шаблон» можно ввести не более 320 символов.
- **Пользовательские поля**: ввод пользовательских или редактируемых полей в тексте шаблона с помощью скобок chevron(\<>). Пользовательские поля можно редактировать даже в заблокированных шаблонах.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

- **Системные параметры**: щелкните @ **@** icon или наберите **@@** @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

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

Этап 10

Щелкните Сохранить **изменения** , чтобы сохранить шаблон.

1.1.1.1.3 Создайте шаблон SMS

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **ресурсы**>**Темпл.**

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) В поле «Идентификатор отправителя» введите 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».

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Примечание.

- В текстовом поле «Шаблон» можно ввести не более 800 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 **@@** icon 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

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

Этап 10

Щелкните Сохранить **изменения** , чтобы сохранить шаблон.

1.1.1.1.4 Создание шаблона электронной почты

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **ресурсы**>**Темпл.**

Этап 3

Щелкните Добавить **шаблон**.

Этап 4

Щелкните Электронная **почта** , чтобы создать шаблон электронной почты.

Этап 5

В поле "Имя шаблона" введите имя шаблона.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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.
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.
- **Системные параметры**: щелкните **@@** icon 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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Этап 9

Щелкните Сохранить **изменения** , чтобы сохранить шаблон.

1.1.1.1.5 Создание шаблона Livechat

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **ресурсы**>**Темпл.**

Этап 3

Щелкните Добавить **шаблон**.

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.
- **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 **@@** icon 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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Этап 8

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

Этап 9

Щелкните Сохранить **изменения** , чтобы сохранить шаблон.

1.1.1.1.6 Создание шаблона Facebook Messenger

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **ресурсы**>**Темпл.**

Этап 3

Щелкните Добавить **шаблон**.

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 **@@** icon 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

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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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.
- Введите текст в поле «Текст шаблона».

Примечание.

Шаблоны действий поддерживают до 320 символов.

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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

1.1.1.1.7 Создание шаблона WhatsApp

Процедура

Этап 1

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

Этап 2

Выберите **ресурсы**>**Темпл.**

Этап 3

Щелкните Добавить **шаблон**.

Этап 4

Щелкните **WhatsApp** , чтобы создать шаблон WhatsApp.

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 4096 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 **@@** icon 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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

1.1.1.1.8 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 **шаблон**.

Этап 4

Щелкните **Apple Message for Business** , чтобы создать шаблон AMB.

Этап 5

Введите **имя** шаблона.

Этап 6

Выберите тип шаблона в раскрывающемся списке типов шаблонов.

Примечание.

Для канала AMB можно создать **типы "Текст**", "Текст с вложениями **",** "Выбор **времени ", "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».

Заметка

В текстовом поле шаблона можно ввести не более 10 000 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 **@@** icon 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. При

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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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

Шаг 12

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

- 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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

- Щелкните **"Выбрать файл"** или **"Отправить файлы сюда** ", чтобы выгрузить файлы.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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.
  - (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.
- 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.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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 "Добавление параметров" можно настроить как минимум два и не более пяти 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

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

Этап 18

Щелкните Сохранить **изменения** , чтобы сохранить шаблон.

2.2. Консоль поддержки пользователей

2.2.1. Панель мониторинга

Используйте панель отчетов для просмотра списка чатов, ожидающих ответа оператора. Панель отчетов помогает определить ожидающих клиентов в очереди.

Панель отчетов содержит следующие вкладки:

- Разговоры
- Рабочая сила

2.2.1.1. Разговоры

Количество открытых разговоров можно просмотреть на вкладке **"Разговоры** ". Количество открытых разговоров — это общее количество чатов в очереди **, в состоянии «Активный»** и **«**На удержании **» определенной** группы. Вы можете просмотреть каждый статус на своей карте, чтобы увидеть конкретное количество чатов для этого

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

статуса. Вы можете щелкнуть по каждой из этих карточек, чтобы просмотреть информацию о чате в выбранном статусе.

Примечание.

Контакт-центр Webex 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 через 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.

Процедура

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 значок журнала чата в столбце «Действие» чата.

На экране появится диалоговое окно журнала чата.

Поиск чатов на основе определенных фильтров

Процедура

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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Щелкните кнопку **«Добавить фильтр»** на экране панели отчетов.

Этап 4

Создайте условия на **экране чатов-фильтров** .

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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

Процедура

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

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

Поле	**Описание**
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). 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 SMS разговоров.
Идентификатор электронной почты	Идентификатор электронной почты пользователя. Полезно для поиска разговоров по электронной почте.
Идентификатор чата (идентификатор разговора)	Уникальный идентификатор разговора.
Идентификатор Livechat	Уникальный UUID — установленный в браузере клиента виджетом Livechat.
Номер мобильного	Зарегистрированный номер мобильного телефона пользователя.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Поле	Описание
телефона WhatsApp	
Сообщения Apple для бизнеса (AMB)	Номер или идентификатор электронной почты, связанный с идентификатором Apple ID.
метки	Не относится к Webex Contact Center
Приоритет	Не относится к Webex Contact Center
Идентификатор оператора	Идентификатор оператора настраивается как идентификатор пользователя CI как часть начального этапа, и не может быть использован на данном этапе.
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, если в исходящих сообщениях, которые оператор пытается отправить, находят заблокированные слова.
- Если оператор набирает сообщение, содержащее какие-либо заблокированные слова, система отображает предупреждение и отправляет сообщение только после его удаления.

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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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
вылизываете 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
суки	5ч1т	Члены	fistfucked	ma5terbate	Римминг
суки.	раджи	петух;	кулак	mafugly	s удар
blobby	a_s_s	петушеные;	кулаки	мазохист	с.о.б.

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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	коп немного дерева	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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

fuckoff	заса, чёрт возьмем	Cum	чёрт-сучка	мотафуказ	ш1т
стряпня	ассы	cum чулггер	Трахал	замученный	махорка
Фука	assfucker	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	автоэротическое	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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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
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-мешок	бимбо	кибер-	банд-банг	нужен член	Шлюхи
n1gr	птицам-замком	d1ck	групповой перемечанный	nigg3r	смегма

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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
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	яи́чко	доггин	седой	омыг	тит

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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
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
квееrз	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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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	ковер мюнчер	фанни	клавиша	pissoff	wtf
Сканки	ковермунхер	фаннифлапс	кок	корма	xrated (в xrated)
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 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

Управление списком блокировок

Процедура

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** > **Управляемые** > **Блок-списки**.

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**.

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

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании.

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.

Дополнительная информация
Посетитецisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 компания Cisco и(или) ее дочерние компании. Все права защищены. Cisco и логотип Cisco — товарные знаки или зарегистрированные товарные знаки компании Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и других странах. Для просмотра списка 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)