Webex Zapojte správcu a inštalačnú príručku pre Webex kontaktné centrum

Dátum: február 17, 2025

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Dôverné informácie spoločnosti Cisco

Obsah

1. O nových digitálnych kanáloch 3
2. Nové konzoly digitálnych kanálov 3
2.1. Konzola správcu 3
2.1.1. Panel 3
2.1.2. Nastavenia 9
2.1.3. Používatelia 10
2.1.4. Aktíva 10
2.1.5. Šablóny 18
2.2. Konzola starostlivosti o zákazníkov 32
2.2.1. Panel 32
2.2.2. Zoznam blokovaných slov 35

1. O nových digitálnych kanáloch

Webex Contact Center podporuje nové digitálne kanály – SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) a WhatsApp – s rozšírenými funkciami. Digitálne kanály zvyšujú dosah všetkých podnikov. S meniacimi sa demografickými údajmi a individuálnymi návykmi spotrebitelia očakávajú, že budú kontaktovať podnik prostredníctvom akýchkoľvek kanálov podľa vlastného výberu. Podniky musia byť dostupné prostredníctvom všetkých populárnych komunikačných kanálov.

2. Nové konzoly digitálnych kanálov

Nový portál pre správu digitálnych kanálov je rozdelený do nasledujúcich oblastí:

- Správcovská konzola – správcovia môžu spravovať konfigurácie pre celého nájomníka pre ponuky digitálnych kanálov, ako sú politiky a konfigurácie kanálových aktív. Na navigačnom paneli portálu správy kliknutím na položku Nové digitálne kanály spustite predvolenú konzolu.
- Konzola starostlivosti o zákazníkov – používa sa predovšetkým na prístup k prepisom minulých konverzácií a možnostiam monitorovania agentov.

2.1. Konzola správcu

Nasledujúca tabuľka popisuje súčasti konzoly správcu.

Súčasť	**Popis**
Panel	Zobrazuje informácie o metrikách týkajúcich sa návštevnosti chatov a pracovnej sily.
Skupiny	Umožňuje nakonfigurovať vstupné body pre pracovný postup, ktorý vyvoláva udalosti životného cyklu konverzácie alebo ich manuálne spúšťajú vaši agenti, aby ich vyvolal na požiadanie počas konverzácie.
Nastavenia	Povolí konfiguráciu pre celého nájomníka, ako sú politiky príloh a konfigurácia súvisiaca s e-mailom.
Používatelia	Predstavuje zobrazenie iba na čítanie používateľov s povoleným viackanálovým prístupom alebo licencovaných ako prémiový agent synchronizovaný z ovládacieho centra.
Aktíva	Umožňuje konfiguráciu kanálových aktív a šablón odpovedí (predpripravených odpovedí).

2.1.1. Panel

Informačný panel v reálnom čase ponúka pohľad na prichádzajúcu konverzačnú prevádzku, ktorú kontaktné centrum

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

práve spracováva.

2.1.1.1. Skupiny

Menu Skupiny predstavuje geografické lokality. Hoci lokality môžete spravovať z ovládacieho centra, nemôžete ich synchronizovať v správcovskej konzole. V predvolenom nastavení má konzola správcu jednu predkonfigurovanú skupinu s názvom Predvolené. Skupina Predvolené obsahuje všetkých agentov s licenciami prémiových agentov.

Nasledujúca tabuľka popisuje obsah **ponuky Skupiny** :

Názov poľa	**Popis**
Názov skupiny	Názov skupiny
Oddelenie	Alias na priradenie skupiny k fyzickej hierarchii organizácie,
Nie. tímov	Počet tímov v skupine.
Nie. správcov skupiny	Počet správcov skupiny v rámci skupiny.

Poznámka
Názov skupiny nie je možné zmeniť.

1.1.1.1.1 Tímy

Ponuka Teams predstavuje skupinu ľudí pracujúcich na určitej funkcii v konkrétnej skupine (lokalite), napríklad Predaj alebo Sťažnosti. Hoci Webex Contact Center Management Portal spravuje tímy, portál správy nesynchronizuje tímy. V predvolenom nastavení má konzola Admin Console jeden tím v rámci predvolenej skupiny s názvom Predvolené. Všetci agenti licencovaní prémiovými agentmi sú priradení k predvolenému tímu.

Názov stĺpca	**Popis**
Logo tímu	Zobrazí predvolené logo.
Názov tímu	Zobrazuje názov tímu, ktorý je nastavený na hodnotu Predvolené.
Kanály	Nastavte na SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) a WhatsApp.
Nie. manažérov	Zobrazuje počet správcov, ktorí riadia tento tím.
Nie. agentov	Zobrazuje počet agentov, ktorí sú súčasťou tohto tímu.
Iné	Zobrazuje počet používateľov patriacich iným rolám, ako je napríklad analytik, ktoré sa v súčasnosti nevzťahujú na Webex Contact Center.

Po kliknutí na prepojenie s názvom tímu môžete zobraziť nasledujúce karty:

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

- Používatelia
- Udalosti a pravidlá

Používatelia

Tabuľka Používatelia zobrazuje zobrazenie iba na čítanie používateľov priradených k predvolenému tímu.

Názov stĺpca	Popis
Názov	Meno používateľa (<Meno> <Priezvisko) nakonfigurované v ovládacom centre
Prihlasovacie ID	Prihlasovacie ID používateľa – nastavené na hodnotu Cisco CI User ID. **Poznámka** Nemá to žiadny vplyv na spôsob, akým sa používatelia prihlasujú do Webex kontaktného centra.
E-mail	ID e-mailu používateľa nakonfigurované v ovládacom centre
Rola	Rola používateľa, ktorá môže byť klientskym správcom alebo agentom.
Stav	Stav používateľa na Agent Desktop, napríklad aktívny alebo neaktívny
Dátum	Dátum poslednej aktivity používateľa
Čas	Čas poslednej aktivity používateľa

Udalosti a pravidlá

Udalosti a pravidlá vám umožňujú uverejňovať údaje konverzácie na spustenie pracovných postupov alebo akýchkoľvek rozhraní HTTP API v externých systémoch. Udalosti umožňujú vašim agentom spúšťať pracovné postupy na požiadanie počas aktívnej konverzácie. Systém spúšťa pravidlá na pozadí rôznych udalostí životného cyklu konverzácie.

Pridanie novej udalosti

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Skupiny** > **udalosti a pravidlá**.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať novú udalosť** v pravom hornom rohu obrazovky.

Zobrazí sa stránka Konfigurácia udalostí.

Krok 4

Zadajte **Názov** udalosti.

Krok 5

Zadajte adresu URL do daných polí. Systém zavolá túto adresu URL pri spustení udalosti.

Krok 6

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Vyberte jednu z nasledujúcich metód:

- Dostať
- Dať
- Stĺp
- Záplata
- Odstrániť

Krok 7

Nastavte typ formátu odpovede v poli Formát **očakávanej** odpovede na hodnotu JSON.

Krok 8

Začiarknite políčko Čakať **na odpoveď** , ktoré vypína opätovné spustenie tej istej udalosti, kým nepríde odpoveď z cieľového systému.

Krok 9

Začiarknite políčko Zobraziť odpoveď v Chat Console, aby agent mohol vidieť cieľovú systémovú odpoveď v chatovacej konzole.

Krok 10

Môžete si vybrať, či chcete objem dát odovzdať pomocou **páru** hodnoty kľúča alebo **vlastného objemu** dát.
Ak vyberiete prepínač **Pár kľúčových hodnôt** , na obrazovke sa zobrazia nastavenia páru kľúčových hodnôt.
Začiarknite políčko **Telo** žiadosti o kódovanie formulára, aby ste v tele žiadosti odovzdali zakódované parametre formulára. V opačnom prípade môžete nakonfigurovať parametre a odovzdať ich v požiadavkách na API.

Ak chcete pridať parametre, postupujte nasledovne:

a. Kliknite na položku **Pridať param**.
   Zobrazí **sa kontextové okno Pridať parameter** .
b. Vyberte položku **Hlavička/Param dotazu/Telo** požiadavky z rozbaľovacieho **zoznamu Odovzdať cez** .
c. Zadajte názov **parametra**.
d. Začiarknite políčko Povinný parameter **,** ak systém musí tento parameter použiť pri spúšťaní udalosti.
e. V rozbaľovacom zozname vyberte položku **Hodnota** .
f. Keď ako hodnotu zo zoznamu vyberiete **vlastný param** , vyberte jedno z týchto prepínacích tlačidiel:
   - **Povoliť agentovi manuálne** zadávať hodnotu: Táto voľba umožňuje agentovi zadať hodnoty manuálne pred volaním externej adresy URL na zverejnenie údajov.
   - **Povoliť agentovi vybrať si z množiny preddefinovaných hodnôt**: Táto voľba umožňuje agentovi vybrať predkonfigurované hodnoty pred zavolaním externej adresy URL na zverejnenie údajov. Po výbere tohto prepínača sa na obrazovke zobrazí textové pole. Do textového poľa zadajte preddefinované hodnoty.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

g. Kliknite na príslušné prepínacie tlačidlo a kliknutím na tlačidlo **Pridať** uložte parametre.

h. **Pomocou ikon Upraviť** a **Odstrániť** môžete upraviť a odstrániť parametre.

Pridať nové pravidlo

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte skupiny > udalosti a pravidlá.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať nové pravidlo** v pravom hornom rohu obrazovky.

Zobrazí **sa stránka Konfigurovať pravidlo** .

Krok 4

Zadajte **názov** pravidla.

Krok 5

Vyberte podmienku z **rozbaľovacieho zoznamu Pri požiari** . Pravidlá sa spúšťajú automaticky na základe určitej predkonfigurovanej podmienky. Zoznam obsahuje nasledujúce podmienky, ktoré sú povolené v pravidle:

- **Prichádza** správa: Spustí sa pravidlo pre prichádzajúcu správu.
- **Prichádzajúca správa obsahuje:** Pravidlo sa spustí, keď prichádzajúca správa obsahuje nakonfigurované slovo. Pri výbere tejto podmienky sa zobrazí textové pole. Zadajte slovo (max. 30 znakov) do daného textového poľa.
- **Odchádzajúca správa obsahuje:** Pravidlo sa spustí, keď odchádzajúca správa obsahuje nakonfigurované slovo. Pri výbere tejto podmienky sa zobrazí textové pole. Zadajte slovo (max. 30 znakov) do daného textového poľa.
- **Chat je zatvorený:** Pravidlo sa spustí, keď je chat zatvorený. Vyberte možnosť, ktorá spustí pravidlo Manuálne, Podľa API alebo Podľa systému. Ak chcete, aby toto pravidlo fungovalo vo vašom nájomníkovi, musíte vybrať možnosť Podľa API.
- **Chat vytvorený:** Pravidlo sa spustí automaticky pri vytvorení chatu. Žiadosť o príspevok je možné podať (adresa URL tretej strany) vždy, keď sa vytvorí chat. Musíte vybrať možnosť Podľa API, aby toto pravidlo fungovalo vo vašom nájomníkovi.
- **Chat znovu otvorený:** Pravidlo sa spustí pri opätovnom otvorení chatu. Vyberte možnosť, pre spustenie pravidla Manuálne alebo Podľa API alebo Podľa systému. Ak chcete, aby toto pravidlo fungovalo vo vašom nájomníkovi, musíte vybrať možnosť Podľa API.
- **Správa odoslaná:** Pravidlo sa spustí pri odoslaní správy.

Krok 6

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Vyberte jednu z nasledujúcich metód:

- Dostať
- Dať
- Stĺp
- Záplata
- Odstrániť

Krok 7

Zadajte adresu URL, aby ste mohli odoslať požiadavku do daného poľa pri spustení udalosti.

Krok 8

Vyberte typ formátu odpovede v poli Formát očakávanej odpovede ako JSON.

Môžete si vybrať, či chcete objem dát odovzdať pomocou páru hodnoty kľúča alebo vlastného objemu dát.

Ak vyberiete prepínač Pár kľúčových hodnôt, na obrazovke sa zobrazia nastavenia páru kľúčových hodnôt.

Krok 9

Začiarknite políčko **Telo** žiadosti o kódovanie formulára, aby ste v tele žiadosti odovzdali zakódované parametre formulára. V opačnom prípade môžete nakonfigurovať parametre a odovzdať ich v požiadavkách na API.

Krok 10

Ak chcete pridať parametre, postupujte nasledovne:

a. Kliknite na položku Pridať param.

   Zobrazí **sa kontextové okno Pridať parameter** .

b. Vyberte položku **Hlavička/Param dotazu/Telo** požiadavky z rozbaľovacieho **zoznamu Odovzdať cez** .

c. Zadajte názov **parametra**.

d. V rozbaľovacom zozname vyberte položku **Hodnota** .

e. Kliknite na tlačidlo **Pridať**.

Krok 11

Výberom prepínača **Vlastný objem dát** odovzdajte objem dát vo formáte JSON.

Parametre by mali mať predponu @@ a zavrieť v zložených zátvorkách {} v údajovom poli.

Krok 12

Kliknutím na tlačidlo **Uložiť pravidlo** uložte nakonfigurované pravidlo.

Krok 13

Pravidlá môžete konfigurovať pomocou kódu JavaScript. Ak to chcete urobiť, zapnite prepínač **Zapnúť alebo vypnúť pravidlo** JavaScriptu v pravom hornom rohu **stránky Konfigurovať pravidlo** .

Krok 14

Kliknite na položku **Uložiť pravidlo**.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Úprava udalostí a pravidiel

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku Client Admin Console > skupiny > udalosti a pravidlá.

Krok 3

Kliknite na ikonu **Upraviť** v stĺpci Akcie udalosti alebo pravidla.

Zobrazí **sa stránka Konfigurovať udalosť/Konfigurovať pravidlo** .

Krok 4

Vykonajte požadované zmeny.

Krok 5

Kliknite na položku **Uložiť udalosť/Uložiť pravidlo**.

Odstránenie udalostí a pravidiel

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Client Admin Console** > **Groups**>**Events and Rules**.

Krok 3

Kliknite na ikonu **Odstrániť** v stĺpci Akcie udalosti alebo pravidla.

Na obrazovke sa zobrazí potvrdzujúca správa.

Krok

Kliknutím na tlačidlo **OK** odstránite vybratú udalosť alebo pravidlo.

2.1.2. Nastavenia

Pomocou **Nastavení** môžete spravovať konfigurácie celého nájomníka pre stream digitálneho kanála. Môžete nakonfigurovať nasledujúce parametre:

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Názov poľa	Popis
Povolenie príloh v konzole starostlivosti o zákazníkov	Tento prepínač použite na povolenie alebo zakázanie príloh na Agent Desktop. Ďalej môžete nakonfigurovať povolený počet príloh, veľkosti príloh a formáty súborov.
Povolenie histórie chatov v odpovediach agentov	Zapnite prepínač **Povoliť históriu chatov v odpovediach agentov v e-mailovom kanáli** , aby agenti mohli odosielať históriu chatov vo svojich odpovediach (nevzťahuje sa na Webex kontaktné centrum)
Nečinný účet	Používatelia sú označení ako **nečinní** , ak nenavštevujú žiadne kontakty digitálneho kanála počas nasledujúcich 30 dní.

2.1.3. Používatelia

Sekcia **Používatelia** zobrazuje zobrazenie iba na čítanie používateľov, ktorí sú priradení k licencii prémiového agenta. Ak tu nie sú uvedení používatelia priradení k licencii prémiového agenta, znova synchronizujte používateľov manuálne pomocou ovládacieho centra.

Poznámka

Synchronizovaný zoznam používateľov nezahŕňa aktuálne prihláseného používateľa ani správcu.

2.1.4. Aktíva

Tento oddiel sa zaoberá týmito témami:

- Aktíva kanála
- Konfigurácia widgetov Livechat

2.1.4.1. Aktíva kanála

Podklady kanála sú vstupné body pre firmy, do ktorých môžu vaši zákazníci kontaktovať obchodné kontaktné centrum. Tu sa zobrazujú kanálové aktíva registrované v Webex kontaktnom centre z aplikácie Webex Connect.

Ak na stránke Aktíva nevidíte svoje dielo, napríklad číslo SMS, stránku Facebook Messenger, aplikáciu Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp alebo firemný e-mailový účet, skontrolujte stav registrácie diela v aplikácii Webex Connect a uistite sa, že je na *<časovej pečiatke>* uvedené Registrované.

Poznámka

- Keď správca odstráni aktíva v službe Webex Connect, tieto aktíva sa už nebudú zobrazovať na obrazovke Control Hub alebo Webex Engage Assets.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

- Priamo na stránke Podklady **kanála neupravujte žiadne podrobnosti o diele** okrem konfigurácie miniaplikácie Livechat.

Po kliknutí na ikonu **Podklady** kanála v ponuke vľavo sa zobrazí zoznam aktuálnych podkladov kanála zaregistrovaných v Webex kontaktnom centre. Každá karta zobrazuje kanál a obsahuje aktíva kanála.

Stĺpec	**Popis**
Kanál	Meno používateľa (<Meno> <Priezvisko>) nakonfigurované v Ovládacom centre
Podrobnosti o majetku	Firemná adresa majetku, napríklad číslo SMS, číslo WhatsApp, Apple Messages pre firmy alebo odkaz na stránku na Facebooku
Názov majetku	Názov zariadenia nakonfigurovaný v aplikácii Webex Connect
ID	Interné ID vygenerované pre dielo Webex kontaktným centrom
Pridané dňa	Časová pečiatka, kedy bolo dielo zaregistrované v kontaktnom centre Webex
Priorita	Predvolená priorita, ktorá sa vzťahuje na aktívum kanála (momentálne sa nevzťahuje na Webex kontaktné centrum)
Činnosť	Upraviť

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

2.1.4.2. Konfigurácia miniaplikácií Livechat

Kanál Livechat umožňuje firmám zapojiť a podporiť návštevníkov a zákazníkov svojich webových stránok. Zákazníci môžu začať konverzáciu s kontaktným centrom pomocou miniaplikácie Livechat.

Skôr než začnete

Aktíva kanála Livechat musia byť vytvorené v aplikácii Webex Connect.

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku Podklady > Diela kanála.

Krok 3

Kliknite na kartu Livechat.

Krok 4

Kliknite na **ikonu Upraviť** v **stĺpci Akcia** diela Livechat.

Krok 5

Nakonfigurujte **kartu Všeobecné nastavenia** :

a. Vyberte **položku Predvolený tím** z rozbaľovacieho zoznamu Predvolený tím.
b. Uistite sa, že prepínač **Zobraziť históriu konverzácie konverzácie koncovému používateľovi pri opätovnom prihlásení** je vypnutý.

   Toto prepínanie ovládacích prvkov na zobrazenie alebo skrytie histórie konverzácie chatu zákazníkom pri opätovnej návšteve webovej stránky.
c. Zapnite alebo vypnite prepínač **Povoliť zákazníkovi požiadať o prepis chatu z miniaplikácie** Livechat, aby ste zákazníkom umožnili alebo zakázali požiadať o prepis chatu z miniaplikácie Livechat.
   - Meno agenta **alebo** všeobecný alias **v prepise chatu môžete nakonfigurovať ako identifikátor agenta na ochranu** súkromia agentov.
d. Zapnite prepínač Vymazať **vlákna v miniaplikácii** koncového používateľa, aby ste vymazali konverzácie, keď zákazník klikne na tlačidlo Ukončiť chat, prejde na inú webovú stránku alebo zatvorí prehliadač.
e. Môžete nakonfigurovať meno agenta alebo všeobecný alias v prepise chatu ako identifikátor agenta na ochranu súkromia agentov.
f. Uistite sa, že prepínač **Zavrieť konverzácie na serveri po opustení** rozhovoru je vypnutý. Tento prepínač dáva aplikácii pokyn, aby automaticky ukončila rozhovory na serveri, keď zákazníci opustia rozhovory. Táto funkcia sa zatiaľ nevzťahuje na nájomníkov Webex kontaktného centra.
g. Povoľte prepínač **Zvuky** upozornení, ak chcete prehrať zvuk zvonkohry, keď koncový používateľ dostane novú správu.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

h. Povoľte prepínač **Potlačiť pracovnú dobu a Kontroly** prítomnosti agenta, aby bola miniaplikácia Livechat dostupná 24 hodín denne, 7 dní v týždni bez ohľadu na to, či je tím mimo plánovanej pracovnej doby alebo nie sú k dispozícii žiadni agenti.

i. Kliknite na tlačidlo **Uložiť zmeny**.

Krok 6

Nakonfigurujte **kartu Webové stránky** :

a. Kliknite na Pridať **webovú stránku**.

Zobrazí **sa stránka Nastavenia** webových stránok.

b. Na karte Všeobecné nakonfigurujte nasledujúce polia.

Názov poľa	**Popis**
Jazyk miniaplikácie chatu	Vyberte jazyk z **rozbaľovacieho zoznamu Jazyk** miniaplikácie konverzácie. Predvoleným jazykom je angličtina. Všetky oznámenia, text tlačidla akcie, chybové upozornenia a prepisy chatu sa na miniaplikácii zobrazujú v nakonfigurovanom jazyku.
Zobrazovaný názov	Zadajte názov, ktorý sa zobrazí v hlavičke miniaplikácie.
Text podtitulku	Zadajte podporný text, ktorý sa zobrazí pod hlavičkou.
Text tlačidla	Zadajte názov tlačidla výzvy na akciu. Maximálny povolený počet znakov v textovom poli tlačidla je 30.
Pozdrav	Zadajte prispôsobenú pozdravnú správu, ktorú zákazníci zobrazia na miniaplikácii koncového zákazníka. Maximálny počet znakov pre toto pole je 500.
Správa o banneri súladu s PCI	Zadajte správu, ktorú zákazník zobrazí, keď správa nie je kompatibilná s PCI.
Doména	Zadajte názov domény alebo názov subdomény, na ktorej sa musí miniaplikácia zobraziť.

c. V časti Nastaviť čas čakania nastavte približnú dobu čakania, ktorá sa zákazníkom zobrazí pri kontakte s miniaplikáciou.

Zapnite prepínač Približná doba čakania na displeji a kliknite na jedno z nasledujúcich prepínacích tlačidiel:

- Odpovede zvyčajne prebiehajú v priebehu niekoľkých minút.
- Odpovede zvyčajne prebiehajú v priebehu niekoľkých hodín.
- Zvyčajne odpovedá za deň.

d. **V časti Nastaviť oznámenie** konverzácie zapnite prepínač **Povoliť zapisovanie do denníka oznámení chatu** , aby ste nakonfigurovali prispôsobené oznámenia v miniaplikácii.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Vytvorte oznámenie pomocou $(agent) a $(tím) ako premenných v textovom poli. Toto oznámenie sa zobrazí, keď agent odošle prvú odchádzajúcu správu z chatovacej konzoly. Toto pole akceptuje všetky znaky Unicode. Maximálny počet znakov pre pole oznámenia chatu je 100 znakov.

e. **V časti Prepis** e-mailu zadajte nasledujúce podrobnosti.

Názov poľa	**Popis**
Predmet	Predmet prepisu Livechatu môžete nakonfigurovať pomocou parametrov $(transdate) a $(brandname). Predmet sa vykreslí v nakonfigurovanom jazyku uvedenom v poli Predmet v časti Prepis e-mailu. Maximálny počet znakov pre toto pole je 100.
Päta	Pätu môžete nakonfigurovať v jazyku, ktorý chcete vykresliť v prepise e-mailu, zadaním požadovaného textu päty do poľa Päta pod prepisom e-mailu. Maximálny počet znakov pre toto pole je 1000.

f. Kliknite na tlačidlo **Uložiť zmeny**.
Tým sa aktivujú **karty Vzhľad** a **Viditeľnosť** miniaplikácií.

g. Na **karte Vzhľad** nakonfigurujte nasledujúce polia.

Názov poľa	**Popis**
Farba widgetu	Zadajte farebný **kód** miniaplikácie. Môžete si vybrať farbu alebo poskytnúť hexadecimálny kód.
Typ tlačidla miniaplikácie	Vyberte dizajn tlačidla miniaplikácie chatu, ktorý sa zobrazí na vašom webe.
Logo	Nahrajte grafický súbor s logom.
Skladateľ správ	Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia v zostavovači správy Livechat: **Zobraziť skladateľa pri odosielaní** rýchlych odpovedí: Tento prepínač môžete zapnúť, aby agenti mohli písať novú správu v skladateľovi, ak navrhované rýchle odpovede nezodpovedajú zámeru zákazníka. **Zobraziť skladateľa pri odosielaní** kolotočov: Tento prepínač môžete zapnúť, aby užívatelia mohli pri odosielaní kolotoča písať novú správu v skladateľovi. **Povoliť emodži:** Tento prepínač môžete zapnúť, aby zákazníci mohli používať emodži počas konverzácií na widgete. V miniaplikácii je uvedený predvolený zoznam emodži. Zákazníci môžu na komunikáciu s agentmi použiť ktorýkoľvek z emodži dostupných v predvolenom zozname. **Povoliť prílohy**: Tento prepínač môžete zapnúť, aby zákazníci mohli odosielať prílohy počas konverzácií na widgete. **Poznámka**

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Názov poľa	Popis
	Ak vyberiete možnosť súladu s PCI na zrušenie príloh, systém prepíše **konfiguráciu Povoliť prílohy** .

h. Kliknite na tlačidlo **Uložiť zmeny**.

i. Na **karte Viditeľnosť** miniaplikácie definujte viditeľnosť miniaplikácie na webovej stránke.

- Kliknutím na **prepínač Zobraziť bez obmedzení** zobrazíte miniaplikáciu po celú dobu, bez ohľadu na akékoľvek obmedzenia nastavené pre viditeľnosť miniaplikácie.
- Kliknutím na **prepínač Zobraziť s bannerom** OOO zobrazíte miniaplikáciu s bannerovou správou Mimo pracoviska (OOO). Správu OOO môžete nakonfigurovať v textovom poli skladateľa správy.
  Maximálna dĺžka bannera je 75 znakov.
  Bannery neakceptujú parametre < a >.
- Kliknutím na prepínač **Skryť úplne** miniaplikáciu úplne skryjete.
- Zapnite prepínač Vynútiť **vypnutie** webových stránok, aby ste vynútili vypnutie miniaplikácie Livechat.
  Nakonfigurujte nasledujúce nastavenia:
  - Do textového **poľa Bannerová správa** o nedostupnosti zadajte správu o nedostupnosti miniaplikácie. Systém zobrazí túto správu zákazníkom, ktorí sa pokúsia získať prístup k miniaplikácii.
  - Zapnite **miniaplikáciu Skryť pre nových zákazníkov alebo keď existujúci zákazníci obnovia prepínač prehliadača** , aby ste skryli miniaplikáciu pre nových zákazníkov bez zobrazenia bannerovej správy. Existujúci zákazníci môžu zobraziť bannerovú správu pri obnovení prehliadača.

j. Kliknite na tlačidlo **Uložiť zmeny**.

Po uložení tejto zmeny môžu existujúci zákazníci pokračovať v chatovaní. Ak zákazník ukončí konverzáciu a klikne na zoznam vlákien alebo sa pokúsi zobraziť alebo obnoviť webovú stránku, systém miniaplikáciu skryje.
Akákoľvek akcia na prepínači **Vynútiť vypnutie** sa zobrazí zákazníkovi bez obnovenia prehliadača.
Všetky zmeny, ktoré vykonáte v nastaveniach miniaplikácie, sa prejavia až po obnovení webovej stránky zákazníkmi.

k. Na karte Zakázaní **zákazníci** môžete zakázať zákazníkom kontaktovať agentov na miniaplikácii Livechat. Ich IP adresy môžete nakonfigurovať v zozname zakázaných zákazníkov.

Ak chcete pridať zakázané IP adresy zákazníkov:

a. Kliknite na Pridať **IP** na obrazovke zakázaného zákazníka.
b. Zadajte **IP Počiatočný rozsah** IP **Koniec hnevu** a **Dôvod zákazu zákazníka** v príslušných textových poliach.
c. Kliknite na tlačidlo **Odoslať**.

Na obrazovke sa zobrazí správa o úspechu a systém zobrazí IP podrobnosti na obrazovke zakázaného zákazníka.

l. Ak chcete upraviť IP adresu zakázaného zákazníka:

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

a. Kliknite na ikonu **Upraviť** v stĺpci **Akcie** konkrétneho zákazníka.

b. Upravte povinné polia.

c. Kliknite na tlačidlo **Uložiť zmeny**.

Ak chcete odstrániť IP adresu zákazníka, ktorému bol zakázaný prístup, kliknite na ikonu **Odstrániť** v stĺpci **Akcie** konkrétneho zákazníka.

m. Nakonfigurujte **kartu Inštalácia** :

Súhlas so súbormi cookie LiveChat

a. Zapnite prepínač Získať súhlas od zákazníka , aby ste od zákazníkov získali manuálny súhlas na miniaplikácii **Livechat.**

b. Kliknutím na **Kopírovať** skopírujte skript miniaplikácie.

c. Prilepte skript nad značku </body> do HTML DOM.

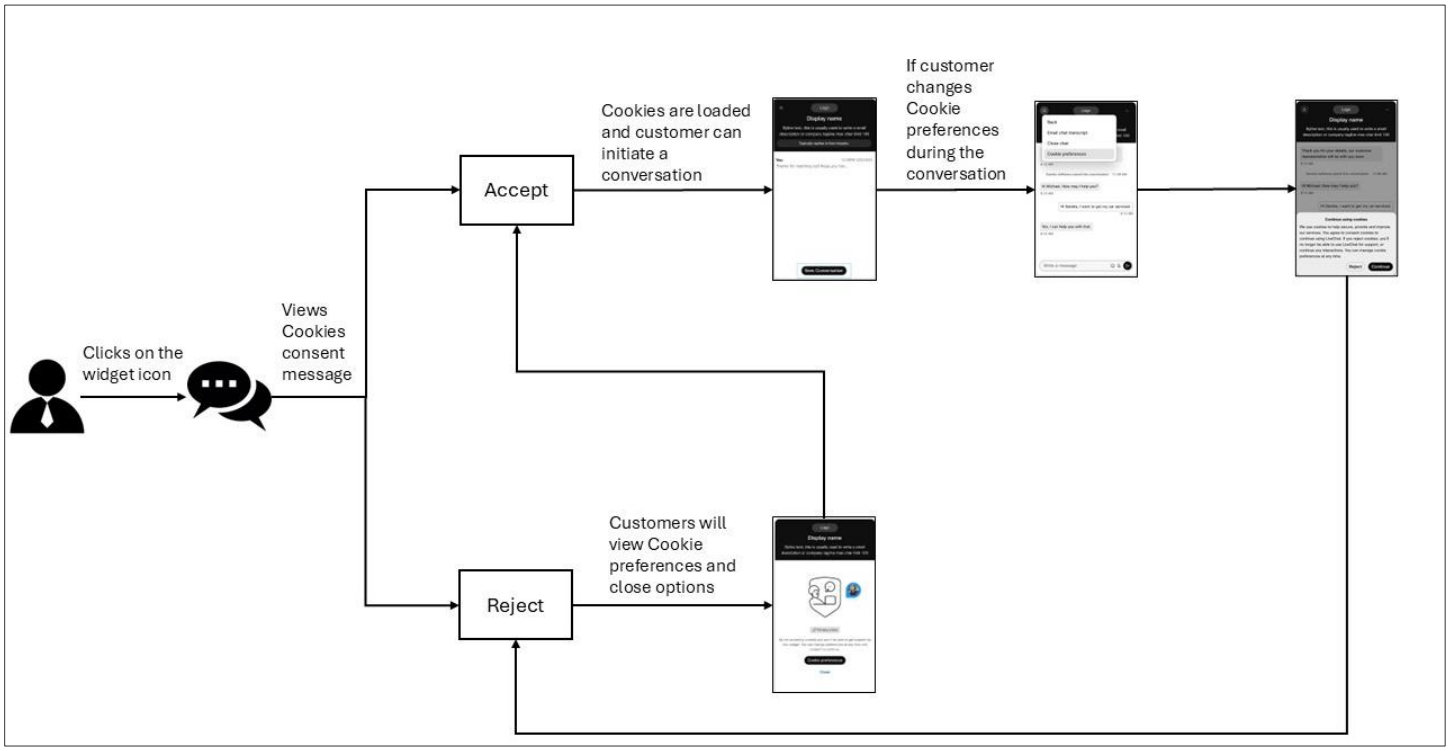
Upozornenie:

- Dôrazne neodporúčame upravovať inštalačný skript nášho Livechat widgetu v rámci kódu klienta s výnimkou správy o súhlase a štítkov tlačidiel. Je nevyhnutné vložiť skript presne tak, ako je poskytnuté, umiestniť ho pod značku tela, aby sa zabezpečila optimálna funkčnosť a zabránilo sa možným konfliktom s nadradenou stránkou.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Zákaznícka skúsenosť na miniaplikácii Livechat

Ak je pre dielo povolená možnosť Získať súhlas z nastavenia zákazníka, zákazníci prejdú nasledujúcou cestou:



Poznámka: Koncoví zákazníci uvidia banner slabého sieťového pripojenia na miniaplikácii Livechat, keď pripojenie preruší.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

2.1.5. Šablóny

Môžete prednastaviť odpovede, ktoré môžu agenti použiť pri odpovedaní na otázky zákazníkov. Odpovede môžete nastaviť v šablónach a zoskupiť ich do skupiny šablón, aby ste usporiadali obsah a uľahčili vyhľadávanie šablón.

2.1.5.1. Pridanie skupiny šablón

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Aktíva**>**Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na ikonu + vedľa hlavičky tabuľky **Skupiny** šablón.

Krok 4

Do poľa Názov skupiny zadajte názov skupiny šablón. Môžete zadať maximálne 35 znakov.

Krok 5

Kliknite na tlačidlo **Pridať**.

2.1.5.2. Odstránenie skupiny šablón

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Aktíva**>**Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na ikonu odstránenia vedľa názvu skupiny šablón.

Krok 4

Kliknutím na **tlačidlo OK** odstránite skupinu šablón a všetky šablóny uložené v skupine.

2.1.5.3. Nahrať šablóny

Použite funkciu Odovzdať šablóny na hromadné nahrávanie šablón. Hromadné nahrávanie skracuje čas potrebný na vytvorenie šablón pre jednotlivé miniaplikácie.

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Vyberte položku **Aktíva**>**Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na položku **Nahrať šablónu**.

Krok 4

Kliknite na **odkaz Stiahnuť vzorový súbor tu** a stiahnite si vzorový súbor .csv.

Krok 5

Premenujte vzorový súbor jedinečným názvom.

Krok 6

Otvorte vzorový súbor a do príslušných buniek zadajte nasledujúce podrobnosti:
Poznámka

Všetky polia vo vzorovom súbore sú povinné.

Neupravujte ani nemeňte názvy hlavičiek stĺpcov. Uistite sa, že názvy tímov sú v stĺpci Názvy tímov oddelené čiarkou.

- **Kanál**: Zadajte názov kanála, napríklad Všetky, Facebook, SMS, Email, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) alebo WhatsApp.
- **TemplateGroup**: Zadajte názov skupiny šablón.
- **TemplateName**: Zadajte názov šablóny.
- **Text**: Vytvorte text šablóny podľa nakonfigurovaného počtu znakov pre každú šablónu kanála.

Typ šablóny	**Maximálny počet znakov**
Všetky	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Živý chat	1000
E-mail	Bez obmedzenia
WhatsApp	4096
Apple Správy pre firmy	10000

Poznámka

- Veľkosť súboru nesmie presiahnuť 5 MB, s maximálnym počtom 1000 šablón na hárok.
- Stĺpec **Text** podporuje všetky znaky Unicode.
- Použite symbol rúry (|) ako oddeľovač na zadanie viacriadkového textu do textového stĺpca.
- V súbore šablón nahrávania, aj keď jeden záznam končí oddeľovačom (|), všetky záznamy v tomto súbore musia končiť rovnakým oddeľovačom.
- **Zamknuté**: Zadajte **Áno** , ak chcete šablónu uzamknúť, alebo **Nie** , ak ju chcete nechať odomknutú.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

- **TeamNames**: Zadajte názvy tímov ako hodnoty oddelené čiarkou. Viac ako jeden názov tímu znamená, že šablóny sú zdieľané medzi nakonfigurovanými tímami.

Krok 7

Pred nahraním odstráňte poznámky pomocníka v súbore .csv.

Krok 8

Uložte súbor.

Krok 9

Kliknite na tlačidlo **Upload File (Nahrať súbor)**. Súbor nahrávajte iba v .csv formáte.

Krok 10

Kliknutím na položku **Sledovať stav** nahrávania zobrazíte stav nahraných súborov.

a. **V poli Zobraziť aktivitu medzi** vyberte rozsah dátumov a kliknite na tlačidlo Použiť.
b. Kliknutím na tlačidlo **Hľadať** zobrazíte všetky súbory, ktoré ste nahrali počas zvoleného obdobia.
c. Voliteľne môžete zadať názov súboru do **vyhľadávacieho** poľa a filtrovať výsledky tabuľky.
d. V **stĺpci Stav** sa zobrazuje stav nahraného súboru ako **Dokončené**, **Dokončené s chybami** alebo **Neúspešné**.

Krok 11

Ak je stav Dokončené s chybami alebo Zlyhalo:

a. Kliknite na položku **Stiahnuť hlásenie** v **stĺpci Akcia** .
b. Opravte chyby v súbore na základe zistení správy.
c. Vráťte sa na krok 9 a súbor nahrajte znova.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

2.1.5.4. Pridanie šablóny

Môžete vytvoriť spoločnú šablónu pre všetky kanály alebo šablóny špecifické pre kanál. Môžete vytvoriť šablóny pre nasledujúce kanály:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-mail
- Živý chat
- WhatsApp
- Apple Messages pre firmy (AMB)

1.1.1.1.2 Vytvorenie spoločnej šablóny

Môžete vytvoriť spoločnú šablónu pre všetky kanály.

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Aktíva** > **Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať šablónu**.

Krok 4

Kliknutím na položku **Všetky** vytvoríte univerzálnu šablónu pre všetky kanály.

Krok 5 : Do **poľa Názov šablóny zadajte** názov šablóny.

Krok 6 (voliteľné) Do poľa ID odosielateľa zadajte ID odosielateľa.

Poznámka

Predvolené **ID** odosielateľa (krátky kód priradený tímu, ak je SMS povolený ako kanál) sa načíta automaticky pri vytváraní šablóny. Táto funkcia vám umožňuje vytvárať a sledovať šablóny.

Krok 7 : Do textového poľa Šablóna zadajte text.

Nota

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 320 znakov.
- **Vlastné polia**: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

- **Parametre** systému: Kliknutím na @ **@** icon alebo type **@@** v textovom **poli šablóny** zobrazíte zoznam systémových parametrov. Môžete si vybrať ktorýkoľvek z týchto parametrov a zostaviť text šablóny. Keď použijete tieto parametre v texte šablóny, zodpovedajúce hodnoty sa dynamicky nahradia, keď agent vyberie tieto šablóny v konverzácii.

  Poznámka

  Pri absencii relevantných hodnôt pre nakonfigurované parametre aplikácia vykreslí parametre v šípkových zátvorkách a zvýrazní ich žltou farbou.

Krok 8

Zaškrtnite políčko **Zamknúť šablónu** , ak chcete uzamknúť textové šablóny. Agenti môžu upravovať iba vlastné alebo dynamické polia, keď uzamknete šablónu.

Krok 9

V poli Vylúčený tím vyberte tímy, s ktorými nechcete zdieľať šablónu.

Krok 10

Kliknutím na tlačidlo **Uložiť zmeny** uložte šablónu.

1.1.1.1.3 Vytvorenie šablóny SMS

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Aktíva**>**Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať šablónu**.

Krok 4

Kliknutím **SMS** vytvoríte SMS šablónu.

Krok 5 : Do **poľa Názov šablóny zadajte** názov šablóny.

Krok 6 (voliteľné) Do poľa ID odosielateľa zadajte ID odosielateľa.

Poznámka

Predvolené **ID** odosielateľa (krátky kód priradený tímu, ak je SMS povolený ako kanál) sa načíta automaticky pri vytváraní šablóny. Táto funkcia vám umožňuje vytvárať a sledovať šablóny.

Krok 7 : Do textového poľa Šablóna zadajte text.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Poznámka

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 800 znakov.
- **Vlastné polia**: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- **Systémové parametre**: Kliknutím na @ **@** icon alebo type **@@** v textovom poli šablóny zobrazíte zoznam systémových parametrov. Môžete si vybrať ktorýkoľvek z týchto parametrov a zostaviť text šablóny. Keď použijete tieto parametre v texte šablóny, zodpovedajúce hodnoty sa dynamicky nahradia, keď agent vyberie tieto šablóny v konverzácii.

  Poznámka

  Pri absencii relevantných hodnôt pre nakonfigurované parametre aplikácia vykreslí parametre v šípkových zátvorkách a zvýrazní ich žltou farbou.

Krok 8

Zaškrtnite políčko **Zamknúť šablónu** , ak chcete uzamknúť textové šablóny. Agenti môžu upravovať iba vlastné alebo dynamické polia, keď uzamknete šablónu.

Krok 9

V poli Vylúčený tím vyberte tímy, s ktorými nechcete zdieľať šablónu.

Krok 10

Kliknutím na tlačidlo **Uložiť zmeny** uložte šablónu.

1.1.1.1.4 Vytvorenie šablóny e-mailu

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Aktíva**>**Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať šablónu**.

Krok 4

Kliknite na položku **E-mail** a vytvorte šablónu e-mailu.

Krok 5

Do poľa Názov šablóny zadajte názov šablóny.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Krok 6

Do textového poľa Šablóna zadajte text.

- Do prispôsobeného textu môžete pridať emodži. V texte môžete použiť štýly formátovania vo formáte RTF, ako je popísané v tabuľke.

Ikona	**Popis**
Tučné	Tučné písmo textu.
Kurzíva	Na text sa použijú kurzíva.
Podčiarknuté	Podčiarknutie textu.
Prečiarknuté	Prečiarkne text.
Farba písma	Zmení farbu písma.
Zoradený zoznam	Vytvorí usporiadaný zoznam.
Neusporiadaný zoznam	Vytvorí neusporiadaný zoznam.
Prepojenie	Vloží hypertextové prepojenie na vybratý text.
Odsek (nadpisy)	Použije v texte prednastavené štýly nadpisov alebo odsekov.
Tabuľka	Vloží tabuľku.

Poznámka

- **Vlastné polia**: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- **Systémové parametre**: Kliknutím na @ **@** icon alebo type **@@** v textovom poli šablóny zobrazíte zoznam systémových parametrov. Môžete si vybrať ktorýkoľvek z týchto parametrov a zostaviť text šablóny. Keď použijete tieto parametre v texte šablóny, zodpovedajúce hodnoty sa dynamicky nahradia, keď agent vyberie tieto šablóny v konverzácii.

  Poznámka

  Pri absencii relevantných hodnôt pre nakonfigurované parametre aplikácia vykreslí parametre v šípkových zátvorkách a zvýrazní ich žltou farbou.

Krok 7

Zaškrtnite políčko **Zamknúť šablónu** , ak chcete uzamknúť textové šablóny. Agenti môžu upravovať iba vlastné alebo dynamické polia, keď uzamknete šablónu.

Krok 8

V poli Vylúčený tím vyberte tímy, s ktorými nechcete zdieľať šablónu.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Krok 9

Kliknutím na tlačidlo **Uložiť zmeny** uložte šablónu.

1.1.1.1.5 Vytvorenie šablóny Livechat

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Aktíva**>**Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať šablónu**.

Krok 4

Kliknite na Livechat pre vytvorenie šablóny Livechat.

Krok 5 : Do **poľa Názov šablóny zadajte** názov šablóny.

Krok 6 : Do textového poľa Šablóna zadajte text.

Poznámka

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 2000 znakov.
- **Vlastné polia**: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- **Systémové parametre**: Kliknutím na @ **@** icon alebo type **@@** v textovom poli šablóny zobrazíte zoznam systémových parametrov. Môžete si vybrať ktorýkoľvek z týchto parametrov a zostaviť text šablóny. Keď použijete tieto parametre v texte šablóny, zodpovedajúce hodnoty sa dynamicky nahradia, keď agent vyberie tieto šablóny v konverzácii.

  Poznámka

  Pri absencii relevantných hodnôt pre nakonfigurované parametre aplikácia vykreslí parametre v šípkových zátvorkách a zvýrazní ich žltou farbou.

Krok 7

Zaškrtnite políčko **Zamknúť šablónu** , ak chcete uzamknúť textové šablóny. Agenti môžu upravovať iba vlastné alebo dynamické polia, keď uzamknete šablónu.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Krok 8

V poli Vylúčený tím vyberte tímy, s ktorými nechcete zdieľať šablónu.

Krok 9

Kliknutím na tlačidlo **Uložiť zmeny** uložte šablónu.

1.1.1.1.6 Vytvorte šablónu aplikácie Facebook Messenger

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Aktíva**>**Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať šablónu**.

Krok 4

Kliknite na Facebook a vytvorte šablónu Facebook.

Krok 5

Do poľa Názov šablóny zadajte názov šablóny.

Krok 6 : Vyberte možnosť Text ako typ šablóny na konfiguráciu textovej šablóny.

Poznámka

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 2000 znakov.
- **Vlastné polia**: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- **Systémové parametre**: Kliknutím na @ **@** icon alebo type **@@** v textovom poli šablóny zobrazíte zoznam systémových parametrov. Môžete si vybrať ktorýkoľvek z týchto parametrov a zostaviť text šablóny. Keď použijete tieto parametre v texte šablóny, zodpovedajúce hodnoty sa dynamicky nahradia, keď agent vyberie tieto šablóny v konverzácii.

  Poznámka

  Pri absencii relevantných hodnôt pre nakonfigurované parametre aplikácia vykreslí parametre v šípkových zátvorkách a zvýrazní ich žltou farbou.

Krok 7

Vyberte **šablóny** akcií ako typ šablóny a vytvorte šablóny tlačidiel.

Poznámka

Túto možnosť môžete použiť, keď zákazník očakáva rýchlu reakciu. Systém odošle správu s obrázkami a tlačidlami, aby zákazník mohol odpovedať kliknutím na tlačidlo.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Konfigurácia šablón akcií:

- Zaškrtnite políčko Tlačidlo.
- Kliknutím na položku **Nahrať obrázok** vyhľadajte a priložte obrázok.
- Do poľa Názov zadajte názov tlačidla.
- **Vyberte typ** tlačidla z rozbaľovacieho zoznamu Typ tlačidla.
- Do poľa URL adresa hovoru zadajte URL adresu spätného volania.
- Do textového poľa Šablóna zadajte text.

Poznámka

Šablóny akcií obsahujú maximálne 320 znakov.

Krok 8

Vyberte **Multimediálne šablóny** ako typ šablóny a vytvorte rôzne multimediálne šablóny.

Poznámka

Môžete vytvoriť nasledujúce multimediálne šablóny:

- Obraz
- zvuk
- Video
- Súbor

Konfigurácia multimediálnych šablón:

- V rozbaľovacom zozname Typ média vyberte typ média.
- Do poľa Enter Media URL (Zadajte adresu URL média) zadajte adresu URL.

Krok 9

Zaškrtnite políčko **Zamknúť šablónu** , ak chcete uzamknúť textové šablóny. Agenti môžu upravovať iba vlastné alebo dynamické polia, keď uzamknete šablónu.

Krok 10

V poli Vylúčený tím vyberte tímy, s ktorými nechcete zdieľať šablónu.

Krok 11

Kliknutím na tlačidlo **Uložiť zmeny** uložte šablónu.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

1.1.1.1.7 Vytvorenie šablóny WhatsApp

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku **Aktíva**>**Šablóny**.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať šablónu**.

Krok 4

Kliknite na WhatsApp a vytvorte šablónu WhatsApp.

Krok 5 : Do **poľa Názov šablóny zadajte** názov šablóny.

Krok 6 : Do textového poľa Šablóna zadajte text.

Poznámka

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 4096 znakov.
- **Vlastné polia**: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- **Systémové parametre**: Kliknutím na @ **@** icon alebo type **@@** v textovom poli šablóny zobrazíte zoznam systémových parametrov. Môžete si vybrať ktorýkoľvek z týchto parametrov a zostaviť text šablóny. Keď použijete tieto parametre v texte šablóny, zodpovedajúce hodnoty sa dynamicky nahradia, keď agent vyberie tieto šablóny v konverzácii.

  Poznámka

  Pri absencii relevantných hodnôt pre nakonfigurované parametre aplikácia vykreslí parametre v šípkových zátvorkách a zvýrazní ich žltou farbou.

Krok 7

Zaškrtnite políčko **Zamknúť šablónu** , ak chcete uzamknúť textové šablóny. Agenti môžu upravovať iba vlastné alebo dynamické polia, keď uzamknete šablónu.

Krok 8

V poli Vylúčený tím vyberte tímy, s ktorými nechcete zdieľať šablónu.

Krok 9

Kliknutím na tlačidlo **Uložiť zmeny** uložte šablónu.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

1.1.1.1.8 Vytvorenie šablóny Apple Messages for Business(AMB)

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky Nové digitálne kanály spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Vyberte položku Zdroje>Šablóny.

Krok 3

Kliknite na položku **Pridať šablónu**.

Krok 4

Kliknite na Apple **Message for Business** a vytvorte šablónu AMB.

Krok 5

Zadajte **názov** šablóny.

Krok 6

Vyberte typ šablóny z rozbaľovacieho zoznamu Typ šablóny.

Poznámka

Môžete vytvoriť text, text s prílohou **,** výber času **,** výber zoznamu **,** bohatý odkaz **,** rýchlu odpoveď **a**typy šablón formulárov **pre kanál AMB.**

Krok 7

Vyberte **možnosť Text** ako typ šablóny a nakonfigurujte textovú šablónu.

Krok 8

Do textového poľa Šablóna zadajte text.

Nota

Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 10000 znakov.

Vlastné polia: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.

Systémové parametre: Kliknutím na @ **@** icon alebo type **@@** v textovom poli šablóny zobrazíte zoznam systémových parametrov. Môžete si vybrať ktorýkoľvek z týchto parametrov a zostaviť text šablóny. Keď použijete tieto parametre v texte šablóny, zodpovedajúce hodnoty sa dynamicky nahradia, keď agent vyberie tieto šablóny v konverzácii.

Poznámka:

Ak chýbajú relevantné hodnoty pre nakonfigurované parametre, aplikácia vykreslí parametre v šípkových zátvorkách a zvýrazní ich žltou farbou.

Krok 9

Vyberte možnosť **Text s prílohami** ako typ šablóny na konfiguráciu a podporu textu pomocou šablón príloh.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Krok 10

V časti Nahrať prílohu kliknite na položku **Vybrať súbor** alebo **Sem presunúť súbory** a nahrajte prílohu.

Poznámka

Pole Nahrať prílohu podporuje maximálny limit ≤ 5 MB.

Krok 11

Zaškrtnite políčko Zamknúť **šablónu** , ak chcete uzamknúť text a text s typmi šablón príloh. Agenti môžu upravovať iba vlastné alebo dynamické polia, keď uzamknete šablónu.

Krok 12

Vyberte typ šablóny **Výber** času a nakonfigurujte časové intervaly pre zákazníkov.

- Konfigurovať **ukážku** prijatej správy.
  - Vyberte veľkosť bubliny ukážky správy pomocou prepínacích **tlačidiel Štýl** .
  - **Do poľa Názov** zadajte názov.
  - (Voliteľné) **Do poľa Titulok** zadajte titulok.
  - Kliknite na položku **Vybrať súbor** alebo **Presunúť súbory sem** a nahrajte prílohu.
- (Voliteľné) Nakonfigurujte podrobnosti udalosti.
- Povoľte prepínač Predvyplniť **podrobnosti udalosti** na predbežné vyplnenie podrobností o udalosti.
  - **Do poľa Názov** udalosti zadajte názov.
  - (Voliteľné) **Do poľa Podrobnosti o umiestnení** zadajte informácie o prevádzke.
  - (Voliteľné) **Do polí Zobraziť na mape** zadajte súradnice.
  - V poliach **Časové intervaly** vyberte z príslušných polí dátum, čas a trvanie.
  - Kliknutím na ikonu Pridať **pridáte** časové intervaly ďalej.
- Konfigurujte **ukážku** odpovede na správu.
  - Vyberte veľkosť bubliny ukážky správy pomocou prepínacích **tlačidiel Štýl** .
  - **Do poľa Názov** zadajte názov.
  - (Voliteľné) **Do poľa Titulok** zadajte titulok.
  - Kliknite na položku **Vybrať súbor** alebo **Presunúť súbory sem** a nahrajte prílohu.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Krok 13

Vyberte typ šablóny **Výber** času a nakonfigurujte zoznam položiek a informácií, ktoré sa ich týkajú.

- Konfigurovať **ukážku** prijatej správy.
  - Vyberte veľkosť bubliny ukážky správy pomocou prepínacích **tlačidiel Štýl** .
  - **Do poľa Názov** zadajte názov.
  - (Voliteľné) **Do poľa Titulok** zadajte titulok.
  - Kliknite na položku **Vybrať súbor** alebo **Presunúť súbory sem** a nahrajte prílohu.
- Konfigurácia **podrobností** zoznamu.
  - Do poľa Názov sekcie zadajte názov.
  - Ak chcete nakonfigurovať viacero sekcií, zaškrtnite políčko **Povoliť viacnásobný výber sekcie** .
  - Kliknite na položku **Presunúť súbory sem nahrať, nahrať** súbory s obrázkami.
  - **Do poľa Názov** položky zadajte názov.
  - (Voliteľné) **Do poľa Podnadpis** položky zadajte podnadpis.
  - Kliknite na **ikonu Pridať** vedľa poľa Názov položky a pridajte viacero položiek.
  - Kliknutím na Pridať **sekciu** zoznam uložíte.
- Konfigurujte **ukážku** odpovede na správu.
  - Vyberte veľkosť bubliny ukážky správy pomocou prepínacích **tlačidiel Štýl** .
  - **Do poľa Názov** zadajte názov.
  - (Voliteľné) **Do poľa Titulok** zadajte titulok.
  - Kliknite na položku **Vybrať súbor** alebo **Presunúť súbory sem** a nahrajte prílohu.

Krok 14

Vyberte typ šablóny **Rich Link** na konfiguráciu a odosielanie bohatých odkazov do spotrebiteľského zariadenia.

- Konfigurovať **ukážku** prijatej správy.
  - **Do poľa Názov** zadajte názov.
  - Do **poľa URL zadajte** URL adresu RTF.
  - Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte typ média.

    Poznámka

    - Pole Médiá podporuje súbory s obrázkami alebo videosúbormi.
    - Keď vyberiete typ média Video, nahrajte miniatúru pre ľahšiu identifikáciu a viditeľnosť. Video súbor musí byť vo formáte MP4.
  - Kliknite na položku **Vybrať súbor** alebo **Presunúť súbory sem** a nahrajte prílohu.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Krok 15

Vyberte typ šablóny **Rýchla odpoveď** a nakonfigurujte otázky a možnosti.

- **Do poľa Názov** zadajte otázku.
- Do poľa Pridať **možnosti** zadajte možnosti.

Poznámka:

V poli Pridať možnosti môžete nakonfigurovať minimálne dve a maximálne päť možností.

Krok 16

Vyberte **typ šablóny formulára** a nakonfigurujte bohaté viacstránkové interaktívne postupy pre užívateľov na iOS a iPadOS zariadeniach pomocou jedného objemu dát JSON.

- **Do poľa Popis** zadajte popis formulára a poskytnite agentom ďalšie informácie pomocou šablóny formulára.
- Kliknutím na Načítať **vzorku v editore** načítate vzorový JSON a prispôsobíte ho, alebo môžete zadať platný JSON.
- Kliknite na položku **Skrášliť** vedľa ukážky Načítať v editore, aby ste formátovali a sprehľadnili formát JSON.

Krok 17

V poli Vylúčený tím vyberte tímy, s ktorými nechcete zdieľať šablónu.

Krok 18

Kliknutím na Uložiť **zmeny** uložíte šablónu.

2.2. Konzola starostlivosti o zákazníkov

2.2.1. Panel

Pomocou informačného panela zobrazte zoznam chatov čakajúcich na odpoveď agenta. Tabuľa pomáha identifikovať všetkých čakajúcich zákazníkov vo fronte.

Tabuľa obsahuje nasledujúce karty:

- Konverzácie
- Pracovná sila

2.2.1.1. Konverzácie

Počet otvorených konverzácií môžete zobraziť na **karte Konverzácie** . Počet otvorených konverzácií je celkový počet chatov v **stave Front , Aktívne** a **On Hold** konkrétneho tímu. Každý stav si môžete pozrieť na samostatnej karte a pozrieť si tak konkrétny počet chatov pre daný stav. Kliknutím na každú z týchto kariet zobrazíte podrobnosti o rozhovoroch pod vybraným stavom.

Poznámka

Webex Contact Center nepodporuje stav podržania.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Skupiny aktívnych stavových kariet chatujú s tými, ktorí čakajú na odpovede agentov a tými, ktorí čakajú na odpovede zákazníkov.

Na základe výberu stavovej karty môžete zobraziť podrobnosti chatu, ako je ID chatu, ID zákazníka, priorita, ID agenta, priemerný čas odozvy, čas spracovania a posledná aktualizácia.

Zobraziť prepis konverzácie

V predvolenom nastavení môžu používatelia digitálneho kanála zobraziť živé údaje za posledných šesť mesiacov v používateľskom rozhraní a prostredníctvom API. Ak chcete zobraziť údaje dlhšie ako šesť mesiacov, obráťte sa na tím podpory. Tím podpory môže poskytnúť údaje offline až na 24 mesiacov.

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Kliknite na **tlačidlo Prepnúť na starostlivosť** o zákazníkov v pravom hornom rohu tabule.

Krok 3

Kliknite na ikonu **protokolu** konverzácie v stĺpci Akcia chatu.

Na obrazovke sa zobrazí dialógové okno denníka konverzácie.

Vyhľadávajte v chatoch na základe konkrétnych filtrov

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Kliknite na **tlačidlo Prepnúť na starostlivosť** o zákazníkov v pravom hornom rohu tabule.

Krok 3

Kliknite na **tlačidlo Pridať filter** na obrazovke tabule.

Krok 4

Vytvorte podmienky na obrazovke filtrovania **konverzácií** .

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Krok 5

Kliknutím na Zobraziť **výsledky** zobrazíte chaty, ktoré spĺňajú podmienky filtra.

V tabuľke výsledkov vyhľadávania sa zobrazujú všetky výsledky, ktoré vyhovujú podmienkam filtra.

Vyhľadávanie a zobrazenie prepisov

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Kliknite na **tlačidlo Prepnúť na starostlivosť** o zákazníkov v pravom hornom rohu tabule.

Krok 3

Prepisy konverzácií môžete vyhľadávať a zobrazovať na stránke vyhľadávania na základe nasledujúcich hodnôt polí.

Pole	**Popis**
Názov	Celé meno zákazníka prijaté z kanála a konfigurácie v uzle Vytvoriť konverzáciu v postupe. Platí pre Facebook Messenger a kanál Livechat. V prípade e-mailu: predvolene nastavte e-mailovú adresu primárneho zákazníka (adresu odosielateľa). Pre SMS: predvolene nastavte mobilné číslo zákazníka. **Poznámka** Čiastočné vyhľadávanie nie je podporované. Pri vyhľadávaní sa nerozlišujú veľké a malé písmená.
Mobilné číslo	SMS mobilné číslo zákazníka. Užitočné pri vyhľadávaní SMS konverzácií.
ID e-mailu	E-mailové ID zákazníka. Užitočné pri vyhľadávaní e-mailových konverzácií.
ID konverzácie (ID konverzácie)	Jedinečný identifikátor konverzácie.
ID živého chatu	Jedinečné UUID – nastavené v prehliadači zákazníka miniaplikáciou Livechat.
Mobilné číslo WhatsApp	Registrované mobilné číslo zákazníka.
Apple Messages pre firmy (AMB)	Číslo alebo e-mailové ID priradené k účtu Apple ID.
Tagy	Nevzťahuje sa na kontaktné centrum Webex
Priorita	Nevzťahuje sa na kontaktné centrum Webex
ID agenta	ID agenta je nakonfigurované na ID používateľa CI ako súčasť počiatočnej fázy a v tejto fáze ho nemožno použiť.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Pole	Popis
ID zákazníka	Jedinečný identifikátor zákazníka definovaný firmou. Nevzťahuje sa na kontaktné centrum Webex.

2.2.2. Zoznam blokovaných slov

Môžete nakonfigurovať blokované slová, ktoré by agenti nemali používať v konverzáciách. Ak sa tieto slová objavia v správe zákazníka, nahradia sa hviezdičkou (*) predtým, ako sa odošlú agentom. Táto funkcia podporuje angličtinu a celú škálu znakov Unicode, ktoré pokrývajú väčšinu jazykov na svete.

Na tejto obrazovke môžete vykonať nasledujúce akcie:

- Nakonfigurujte blokované slová, ktoré je potrebné odfiltrovať zo správ, alebo vyhľadajte predkonfigurované blokované slová.
- Nakonfigurujte e-mailové ID príjemcov, ktorým je odoslaná správa, ak sa v odchádzajúcich správach, ktoré sa agent pokúša odoslať zákazníkovi, nájdu blokované slová.
- Ak agent napíše správu, ktorá obsahuje ktorékoľvek z blokovaných slov, systém zobrazí varovanie a správu odošle, kým agent toto slovo neodstráni.

Predvolené slová zoznamu blokovaných položiek

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené predvolené slová zoznamu blokovaných položiek. Môžete ich aktivovať a zneaktívniť.

Di	vag1na	CIPA	Fcuker	Kumming	pichnutie
Ahole	vagína	CL1T	Fcuking	Kums	Pricks
Arsey	vaj1na	Kliešte	Feck	Kunilingus	Pron
Popol0le	Vajina	Klit lízač	fúkanie	KWIF	Krčma
Popol0Les	Vullva	klitoris	Fecker	L3i+CH	mačička
Asholes	tuláci	Kliešte	Ťažba	l3itch	mačička
Tvár zadku	Túlanie sa	podstielka klitorisu	felát	Labia	kundičky
assh0le	WH00R	clusterfuck	Felácia	LEN	mačička

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Aslicker	WH0RE	orech	Fingerfuck	LMAO	mačička prd
Zadok	parochňa	kohút	prsty v prdeli	LMFAO	Mačičkový palác
bassterdy	Willie	vrecko na penis	Fingerfucker	žiadostivosť	kundička
Bastardi	WOG	kohút sople	Fingerfuckers	Chtíč	Kráľovná
Bastardz	Lopty	kohút	prsty	m0f0	queer
Basterdy	Kecy	kohútiková hlava	Prstové	m0fo	konečník
Basterdz	kurva	kohútik	pästná kurva	M45terbate	Retard
sučky!	50 yardový kunt punt	kohút	fistfuck	MA5terb8	okrajová čeľusť
sučky	5h1t	kohúty	päsť v prdeli	Ma5terbate	lemovanie
sučky.	Raji	kohútik	fistfucker	Mafugly	s hitom
Blobby	a_s_s	kohútik	fistfuckers	masochista	s.o.b.
Gule	A2M	kohútik	fistfucking	MasterB8	s_h_i_t
Bolloks	A55	kohút-prísavka	fistfuckings	Masterbat*	sadizmus
Bollox	dospelý	kohútik	fistfucks	Masterbat3	sadista
Bolox	amatér	kohúty	príruba	Majstrovstvo	Sandbar
Utierok po zadku	análny	kohútik	Bičovanie denníka	Master-Bate	klobásová kráľovná

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

C0CKS	Análny napichovač	kohútik	blázon	majstrovstvo	Schlong
CNTZ	análny únik	kohút	Fooker	majstrovstvá	Skrutkovanie
kohútia hlava	anilingus	Cokmuncher	kurva diera	masturbovať	Chorvát
CUNTZ	konečník	koksučka	kurva bábka	MOF0	mieška
potopiť sa	AR5E	Coon	Kurva trofej	MOFO	miešok
Dominatricks	ARRSE	Policajt nejaké drevo	kurva ty mama	mo-fo	sperma
dominatria	Zadok	kukuričná diera	kurva	Mothafuck	sex
Dominatrix	arzehol	Corp kurva		Mothafucka	Š!+
Dumbas	somár	Cox	kurva-zadok	mothafuckas	sh!t
Kurva	zadok kurva	Cum	kurva-mrcha	Mothafuckaz	SH1T
Fudge	somáre	cum chugger	v prdeli	Mothafucked	Súlož
Fukah	Assfucker	smetisko semena	kurva	Mothafucker	Shagger
Fukin	zadok-kurva	Cum šialenec	Fuckers	Mothafuckers	Shaggin
Gayboy	Assfukka	Guzzler semena	kurva hlava	Mothafuckin	Pichanie
Gayz	kretén	výstrek	Kurva hlavy	mothakuručing	transsexuál
H0OR	kreténi	cummer	Kurva	mothafuckings	ŠI+

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

H0AR	Zadok	Cumming	Kurva	mothafucks	hovno
H0RE	Zadok	výstreky		Matka kurva	hovno kurva
motyka	zadok	výstrek	shitmotherfucker	Matka kurva	
Hoor	autoerotické	Cunilingus		motherfuck	šiat
Hoore	b!tch	Cunillingus	mäso	MotherFucked	odoslané
Japs	B00bs	Cunnilingus	kurva	motherfucker	Shitey
Jisim	B17CH	kunda		motherfuckers	shitfuck
JISS	B1TCH	kundové vlasy	whit	motherfuckin	
Joder	guľôčková taška	Cuntbag	Kurva	motherfucking	hovno
Kike	guľový vak	cuntlick	Baliareň fondánu	motherfuckings	svietiaca
Gombíky	Bang (svoje) políčko	cuntlicker	fondán	motherfuckka	Šišky
gombík	Bangbros	cuntlicking	fuk	motherfucks	hovno
Koon	Bareback	Cunts		rukávnik	hovno
Kunt		kuntikulum	Fukker	Rukávový puff	hovno
Kunty	zvieracie	zasiahnutá kuntou	Fukkin	Mutha	hovno
Kuntz	Beastiality	prestrihnuté lano	Fuks	Muthafecker	Prdel

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Lezzian	hovädzí záves	Cyalis	Fukwhit	muthafuckker	
Masokista	Zvonček	Cyberfuc	Fukwit	stlmenie	Hovno
Masstrbait	beštiálny	Cyberfuck	Fux	Mutherfucker	Skank
Masstrbate	beštialita	Cyberfucked	FUX0R	n1gga	svah
Majstrovské skúšky	bi+ch	Cyberfucker	Gangbang	n1gger	cundra
Minge	biatch	Kyberfuckeri	Gangbang	nacistický	vedro dievky
matka-kurva	Bimbos	Cyberfucking	Gang-tresk	Potrebujete vtáka	Sluts
n1gr	Vtáčí zámok	d1ck	Gangbanged	nigg3r	Smegma
Nonce	suka	prekliať	Gangbangy	nigg4h	Oplzlosti
orgazmus	sučka sýkorka	vták	plynný zadok	Nigga	chytiť
Balenie	sučka	péro diera	Gaylord	niggah	Syn sučky
Balenie	Sučky	Vták plachý	homosexuál	niggas	SPAC
balenie	sučky	Dickhead	koza	Niggaz	odvaha
Paki	sučka	Dildo	boh	negger	T1Tt1E5
Pakie	sučka	Dildos	Bože, sakra,	neggeri	t1tties
Paky	krvavý	Dink	Božia priehrada	Nob	Teets
Peeenus	vyhodiť ma	Dinks	Božechráň	Nob Jokey	Teez
Peeenusss	fúkať blato	Dirsa	Boh prekliaty	nobhead	testický

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Peenus	fajčenie	špinavý Sanchez	Boh zatratený	Nobjocky	semenník
Peinus	fajčenie	DLCK	klapka na šunku	nobjokey	sýkorka
perá1s	modrá vafle	pes-kurva	Hardcoresex	znecitlivené orechy	Sýkorka sa túla
Dych penisu	Blumpkin	psí štýl	peklo	orechové maslo	sýkorka
Penus	Boiolas	psí štýl	Heshe	orechový vak	prsia
Penuus	semenník	psík	chrapľavý	OMG	sýkorka
Phuker	Bollok	Dogging	Hoare	orgazmus	sýkorka5
Phukker	Boner	Oslí pás	Hoer	orgazmy	tittiefucker
Polacka	Boob	Doosh	človek	orgazmus	Sýkorky
Polak	prsia	vojvoda	Homoerotic	Orgazmy	sýkorka
Poof	prsia	Dyke	pobrežie	P0rn	Tittywank
Poonani	boooobs	Jedzte vtáka	Horniest	pešiak	Titwank
PR1C	BTCH1	Jedzte vlasový koláč	nadržaný	Čurák	hádzač
pr1ck	xxx	ejakulát	Hotsex	penis	Turd
PR1K	Debil	ejakulovaný	Ako zabiť	penisfucker	TW4T
Kocúr	m0ron	Ejakuluje	Ako murdep	Phonesex	Twat

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Puuke	$hit	ejakulácia	Jackoff	Phuck	Twathead
Puuker	4R5E	ejakulácie	Zdvihnutie	Phuk	twatty
queer ľudia	Booooobs	ejakulácia	Jap	Phuked	Twunt
Queerz	booooooobs	ejakulát	kretén	Phuking	Twunter
Qweers	prsníky	erotický	trhnutie	Phukked	V14gra
Qweerz	Buceta	F u c k	Jizmus	Phukking	v1gra
Bezohľadnosť	Prevít	f u c k e r	Jiz	Phuks	vagína
SK	Bum	f_u_c_k	Jizm	PHUQ	Viagra
sexy	Zajačik kurva	F4NNY	Jizz	prasiatko	vulva
SH1ter	Popraskanie nákladu	tvárový	Kastrab	Pimpis	W00SE
SH1TS	Busty	Fag	výstredný Ježiš	šťať	Wang
Sh1tter	zadok	fagging	gombík	naštvaný	Túlať sa
SH1TZ	zadok kurva	Faggitt	koniec gombíka	Pisser	Tulák
Shity	buttol	faggot	gombík	Pissers	bláznivý
Shitz	zadok	Faggs	gombík	Pisses	
Plachý	análny kolík	Fagot	gombík	Pissflaps	kurva
Plachý	C0ck	Fagoty	gombík	Pissin	Willies
Skankey	C0CKSUCKER	Fagy	gombík	Pissing	Willy

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Skanks	koberec muncher	Fanny	gombík	Pissoff	Wtf
Skanky	koberec	Fannyflaps	Kock	hovienko	Xrated
Slutty	Cawk	Fannyfucker	Kondum	Porno	T! T
slutz	brnenie	Fanyy	Kondumy	porno	BTCH
Twats	Choade	Fatass	Kum	pornografia	T T
va1jina	Vrecia Chota	FCUK	Kummer	pornografie	zabiť

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Správa zoznamu blokovaných položiek

Postup

Krok 1

Na navigačnom paneli portálu správy výberom položky **Nové digitálne kanály** spustite predvolenú konzolu.

Krok 2

Prepnite na konzolu **starostlivosti o**zákazníkov.

Krok 3

Vyberte položku **Nastavenia** > **Spravovať** > **Zoznamy blokovaných položiek**.

V **časti Predvolený zoznam** blokovaných položiek sa zobrazujú predvolené blokované slová. Tieto slová nemôžete odstrániť, ale môžete ich aktivovať a deaktivovať.

Krok 4

Deaktivácia slova:

a. Vyberte slovo zo zoznamu Aktívne.

   Voliteľne môžete použiť vyhľadávacie pole na filtrovanie zoznamu.

   Poznámka

   Pomocou klávesu SHIFT môžete vybrať viacero blokovaných slov a deaktivovať ich naraz.

b. Kliknutím na ikonu šípky **doprava** presuňte blokované slovo do zoznamu Neaktívne.

c. Kliknutím na tlačidlo **OK** presuňte slovo zo zoznamu Neaktívne do zoznamu Aktívne.

Krok 5

Aktivácia slova:

a. Vyberte slovo zo zoznamu Neaktívne.

Voliteľne môžete použiť vyhľadávacie pole na filtrovanie zoznamu.

b. Kliknutím na ikonu **šípky** doľava presuňte blokované slovo do zoznamu Aktívne.

c. Kliknutím na tlačidlo **OK** presuňte slovo zo zoznamu Neaktívne do zoznamu Aktívne.

Krok 6

V časti Vlastný zoznam blokovaných položiek pridajte do zoznamu blokovaných slov vlastný zoznam slov.

a. Zadajte blokované slovo do **poľa Zadať slovo do zoznamu** blokovaných položiek vedľa tlačidla Pridať slovo .

b. Kliknite na položku **Pridať Word**.

Slovo sa zobrazí v textovom poli. Podobne môžete nakonfigurovať ľubovoľný počet slov.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky

Krok 7

V časti Eskalácie môžete eskalácie povoliť.

a. Začiarknite políčko **Eskalácie** .

b. Do textového poľa zadajte identifikátory e-mailov oddelené čiarkou. Všetky nakonfigurované e-mailové ID sú upozornené, ak sa v odchádzajúcich správach vyskytnú blokované slová.

c. Začiarknite políčko **Povoliť agentovi demaskovať blokované slová, ktoré sa zobrazujú v prichádzajúcich správach** , aby ste agentom poskytli prístupové povolenie na demaskovanie blokovaných slov v prichádzajúcich správach.

Krok 8

Kliknite na tlačidlo Uložiť zmeny.

Poznámka

Je povinné kliknúť na tlačidlo **Uložiť zmeny** v pravom dolnom rohu obrazovky, aby ste použili všetky akcie vykonané na obrazovke zoznamov blokovaných položiek.

Ďalšie informácie
Navštívte cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti. Všetky práva vyhradené. Cisco a logo Cisco sú ochranné známky alebo registrované ochranné známky spoločnosti Cisco a/alebo jej dcérskych spoločností v USA a iných krajinách. Ak si chcete pozrieť zoznam ochranných známok spoločnosti Cisco, prejdite na túto adresu URL: https://www.cisco.
com/go/ochranné známky. Ochranné známky tretích strán uvedené v tomto dokumente sú majetkom príslušných vlastníkov. Použitie slova partner nenaznačuje partnerský vzťah medzi spoločnosťou Cisco a žiadnou inou spoločnosťou. (1110R)