WebexEngageAdminandSprievodca nastavením

Kontaktné centrum Webex

Dátum: 19. augusta 2025

© 2025 Cisco a / alebo jej pridružené spoločnosti.
Všetky práva vyhradené.

Cisco Dôverné

Obsah

1 O nových digitálnych kanáloch 3
2 Nové konzoly digitálnych kanálov 3
2.1 Konzola správcu 3
2.1.1 Panel 5
2.1.2 Nastavenia 15
2.1.3 Používatelia 15
2.1.4 Aktíva 17
2.1.5 Šablóny 27
2.1.6 Proaktívny chat 42
2.2 Konzola starostlivosti o zákazníkov 47
2.2.1 Panel 47
2.2.2 Zoznam blokovaných slov 51

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 vylepšenými 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 na pozadí udalostí životného cyklu konverzácie alebo ich manuálne spúšťajú vaši agenti, aby ich vyvolal na požiadanie počas konverzácia.
Nastavenia	Povolí konfiguráciu pre celého nájomníka, ako sú politiky príloh a e-maily konfigurácia.
Používatelia	Predstavuje zobrazenie iba na čítanie pre používateľov s povoleným viackanálovým prístupom alebo licencovaných ako prémiový agent synchronizovaný z ovládacieho centra.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Aktíva	Umožňuje konfiguráciu kanálových aktív a šablón odpovedí (predpripravených odpovedí).

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

2.1.1 Panel

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

2.1.1.1.1 Tímy

Ponuka Teams predstavuje skupinu ľudí pracujúcich na určitej funkcii v konkrétnej skupine (lokalite), napríklad Predaj alebo Sťažnosti. Hoci portál Webex Contact Center Management Portal spravuje tímy, portál správy tímy nesynchronizuje. 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	Nastavené na SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) a WhatsApp.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Nie. od manažéri	Zobrazuje počet správcov, ktorí riadia tento tím.
Nie. agentov	Zobrazuje počet agentov, ktorí sú súčasťou tohto tímu.
Iné	Zobrazuje počet používateľov, ktorí patria iným rolám, ako je napríklad analytik, ktoré nie sú

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Názov stĺpca	Popis
	Platí pre Webex Contact Center dnes.

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

- 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 Cisco ID používateľa CI. Poznámka To nemá žiadny vplyv na spôsob, akým sa používatelia prihlasujú do Webex Contact Center.
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 POST konverzačné údaje 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 nového postupu

udalosti

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 novú udalosť v pravom hornom

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

rohu obrazovky. Zobrazí sa stránka Konfigurácia udalostí.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Krok 4

Zadajte Názov udalosti. Krok 5

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

Krok 6

Vyberte jednu z nasledujúcich metód:

- Dostať
- PUT
- POST
- Záplata
- Odstr

ániť 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 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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 POST dát.
   - Povoliť agentovi výber z množiny preddefinovaných hodnôt: Táto voľba umožňuje agentovi vybrať predkonfigurované hodnoty pred volaním externej adresy URL na POST dát. Po výbere tohto prepínača sa na obrazovke zobrazí textové pole. Do textového poľa zadajte preddefinované hodnoty.
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 nový postup podľa
pravidiel
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 ukončený: Pravidlo sa spustí po ukončení chatu. Vyberte možnosť, ktorá spustí pravidlo

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Manuálne, podľa API alebo podľa systému. Ak chcete, aby toto pravidlo fungovalo vo vašom nájomníkovi, musíte vybrať možnosť By API.

- Chat vytvorený: Pravidlo sa spustí automaticky po vytvorení chatu. Žiadosť POST je možné podať (adresa URL tretej strany) vždy, keď sa vytvorí chat. Ak chcete, aby toto pravidlo fungovalo vo vašom nájomníkovi, musíte vybrať možnosť By API.
- Chat znovu otvorený: Pravidlo sa spustí pri opätovnom otvorení chatu. Vyberte možnosť, ktorá spustí pravidlo Manuálne

  Alebo podľa API alebo podľa systému. Ak chcete, aby toto pravidlo fungovalo vo vašom nájomníkovi, musíte vybrať možnosť By API.
- Správa odoslaná: Pravidlo sa spustí po odoslaní

správy. Krok 6

Vyberte jednu z nasledujúcich metód:

- Dostať
- PUT
- POST
- Záplata
- Odstr

ániť 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 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

d. V rozbaľovacom zozname vyberte položku Hodnota.

e. Kliknite na

tlačidlo Pridať.

Krok 11

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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, TURN v prepínači Pravidlo
JavaScriptu zapnutia alebo vypnutia v pravom hornom rohu stránky Konfigurovať pravidlo.
Krok 14
Kliknite na položku Uložiť pravidlo.

Postup úpravy udalostí a

pravidiel

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.

Postup pri odstraňovaní

udalostí a pravidiel

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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

pravidlá. Krok 3

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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:

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, príloh veľkosti a formáty súborov.
Povolenie histórie chatov v odpovediach agentov	TURN o prepínači Povoliť históriu chatov v odpovediach agentov v e-mailovom kanáli, ktorý umožňuje agentom 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 nepretržitých 30 dní.

2.1.3 Používatelia

Webex Engage používatelia sú spravovaní v ovládacom centre. Používatelia pridaní alebo odstránení v ovládacom centre sa automaticky synchronizujú a zobrazujú v zozname Používatelia. Ďalšie informácie o vytváraní používateľov v ovládacom centre nájdete v téme Správa používateľov kontaktného centra.

Po úspešnom prihlásení do Webex Engage môžete prejsť na položku Používatelia na ľavej table a zobraziť zoznam používateľov. V časti Používatelia sa zobrazuje zobrazenie používateľov priradených k prémiovej alebo štandardnej licencii agenta iba na čítanie.

Poznámka

- Synchronizovaný zoznam používateľov nezahŕňa aktuálne prihláseného používateľa ani správcu.
- Ak v zozname používateľov Webex Engage chýbajú používatelia, ktorým bola priradená licencia agenta, manuálne ich znova synchronizujte v ovládacom centre alebo požiadajte o pomoc podporu

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Cisco.

- Ak sú používatelia odstránení v ovládacom centre, stanú sa neaktívnymi v Webex Engage. Ich opätovné pridanie pomocou

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Ten istý e-mail ich znova neaktivuje. Toto je známy problém. Ak chcete týchto používateľov znova aktivovať, kontaktujte podporu Cisco.

- Neaktívni používatelia sa nemôžu prihlásiť do používateľského rozhrania Webex Engage Admin UI ani spracovávať digitálne kontakty v Agent Desktop.

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 diela kanála registrované pomocou Webex Contact Center 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 v ňom uvedené *Registrované dňa* *<časová pečiatka>*.

Poznámka

- Keď správca odstráni aktíva na Webex Connect, tieto aktíva sa už nebudú zobrazovať na obrazovke Control Hub alebo Webex Engage Assets.
- 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 službe Webex Contact Center. Každý Tab zobrazuje kanál a obsahuje podklady kanála.

Stĺpec	Popis
Kanál	Meno používateľa (<Meno> <Priezvisko>) nakonfigurované v Ovládacom centre

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Podrobnosti o majetku	Obchodná adresa majetku, napríklad číslo SMS, číslo WhatsApp, aplikácia Livechat ID, firemné e-mailové ID, Apple Messages for Business ID a odkaz na stránku na Facebooku

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Stĺpec	Popis
Názov majetku	Názov aktíva podľa konfigurácie v aplikácii Webex Connect
ID	Interné ID vygenerované pre dielo Webex Contact Center
Pridané dňa	Časová pečiatka, kedy bolo dielo zaregistrované pomocou Webex Contact Center
Priorita	Predvolená priorita, ktorá sa vzťahuje na dielo kanála (momentálne sa nevzťahuje na Webex Kontaktné centrum)
Činnosť	Upraviť

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 Livechat
Tab. Krok 4

Kliknite na ikonu Upraviť v stĺpci Akcia diela Livechat. Krok 5

Nakonfigurujte všeobecné nastavenia Tab:

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. TURN zapnutí alebo vypnutí Povoliť zákazníkovi požiadať o prepis chatu z miniaplikácie Livechat prepnúť na

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Povoliť alebo zakázať zákazníkom 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. TURN na miniaplikácii koncového používateľa Vymazať vlákna na vymazanie konverzácií, keď zákazník klikne na tlačidlo Ukončiť chat alebo prejde na inú webovú stránku alebo zatvorí prehliadač.
e. 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 Contact Center.
f. Povoľte prepínač Zvuky upozornení, ak chcete prehrať zvuk zvonkohry, keď koncový používateľ dostane novú správu.
g. 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.
h. Kliknite na tlačidlo Uložiť zmeny.

Krok 6

Nakonfigurujte webové stránky Tab:

a. Kliknite na Pridať webovú stránku.
   Zobrazí sa stránka Nastavenia webových stránok.
b. V časti Všeobecné Tab 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, chyba Oznámenia 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 počet znakov Povolené v textovom poli tlačidla je 30.
Pozdrav	Zadajte prispôsobenú pozdravovú správu, ktorú zákazníci uvidia na konci Widget zákazníka. Maximálny počet znakov pre toto pole je 500.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Súlad s PCI	Zadajte správu, ktorú zákazník zobrazí, keď správa nie je PCI-

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Názov poľa	Popis
Správa bannera	zhodný.
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.

   TURN na displeji Približná doba čakania 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 sekcii Nastaviť oznámenie o chate TURN na prepínači Povoliť zapisovanie do denníka oznámení chatu konfigurujte prispôsobené oznámenia v miniaplikácii.

   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 predmete v časti Prepis e-mailu. Maximálny počet znakov pre toto pole je 100.
Päta	Pätu v jazyku, ktorý chcete vykresliť v prepise e-mailu, môžete nakonfigurovať takto: zadaním požadovaného textu päty do poľa Päta pod prepisom e-mailu. Maximálny počet znakov pre toto pole je 1000.

Poznámka: V prepise e-mailu systém zobrazuje iba krstné meno agenta.

f. Kliknite na tlačidlo Uložiť zmeny.

   Tým sa aktivujú karty Vzhľad a Viditeľnosť miniaplikácií.

g. V časti Vzhľad Tab nakonfigurujte nasledujúce polia.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Názov poľa	Popis
Miniaplikácia Farebná	Zadajte farebný kód miniaplikácie. Môžete si vybrať farbu alebo poskytnúť hexadecimálny kód.
Miniaplikácia Typ tlačidla	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: Pomocou tohto prepínača môžete TURN umožniť agentom vytvoriť novú správu v skladateľovi, ak navrhované rýchle odpovede nezodpovedajú zámeru zákazníka. Zobraziť skladateľa pri odosielaní posuvných pásov: Pomocou tohto prepínača môžete TURN umožniť používateľom napísať novú správu v skladateľovi pri odoslaní posuvného pásu. Povoliť emodži: Na tomto prepínači môžete TURN, aby zákazníci mohli používať emodži počas konverzácií na miniaplikácii. V miniaplikácii je uvedený predvolený zoznam emodži. Zákazníci môžu na komunikáciu s agentmi použiť ktorýkoľvek z emodži dostupných v predvolenom zozname. Povoliť prílohy: Na tomto prepínači môžete TURN umožniť, aby zákazníci mohli odosielať prílohy počas konverzácií na miniaplikácii. Poznámka Ak vyberiete možnosť súladu s PCI na zrušenie príloh, systém prepíše konfiguráciu Povoliť prílohy. Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.

h. Kliknite na tlačidlo Uložiť zmeny.

i. V časti Widget Visibility Tab 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.
- TURN na webových stránkach Vynútiť TURN Vypnúť, aby ste vynútili TURN z miniaplikácie Livechat.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Nakonfigurujte

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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.
- TURN na miniaplikácii 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 TURN vypnutie sa zobrazí zákazníkovi bez obnovenia prehliadača.

   Všetky zmeny, ktoré vykonáte v nastaveniach miniaplikácie, sa prejavia až po obnovení webovej stránky zákazníkmi.

k. V časti Zakázaní zákazníci Tab môžete zákazníkom zakázať kontaktovať agentov v 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 zákazníka, ktorému bol zakázaný prístup.
   b. Do príslušných textových polí zadajte IP Počiatočný rozsah, IP Koniec hnevu a Dôvod zákazu činnosti zákazníka.
   c. Kliknite na tlačidlo Odoslať.

   Na obrazovke sa zobrazí správa o úspechu a systém uvádza IP podrobnosti o zakázaných položkách Obrazovka zákazníka.

l. Ak chcete upraviť IP adresu zakázaného zákazníka:

   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 inštaláciu Tab:

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

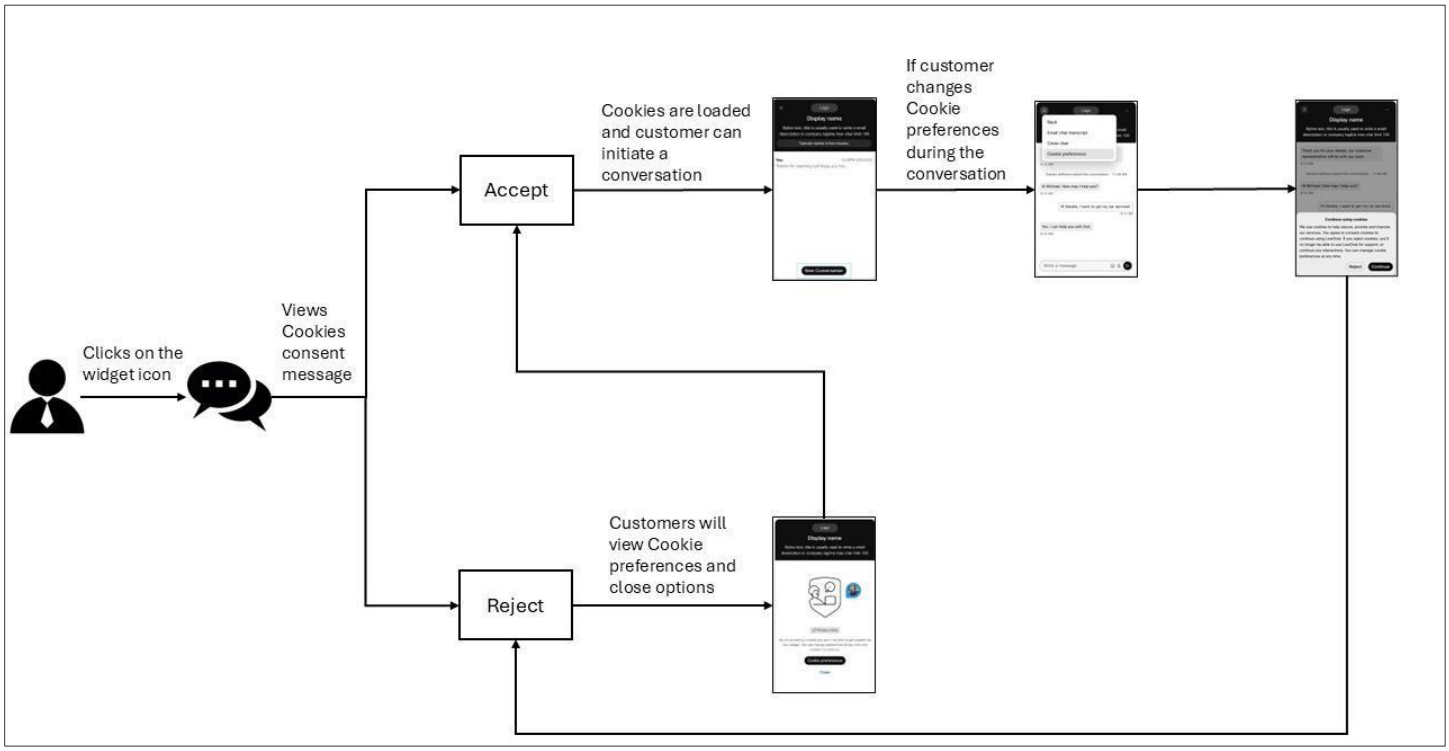
Súhlas so súbormi cookie LiveChat

a. TURN na prepínači Získať súhlas od zákazníka, aby ste získali manuálny súhlas od zákazníkov v miniaplikácii Livechat.
b. Kliknutím na Kopírovať skopírujte skript miniaplikácie.
c. Prilepte skript nad značku </body> do HTML DOM. Nota:
    - 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.

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.

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 Zdroje>Šablóny.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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

Zdroje>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

Vyberte položku

Zdroje>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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.
- 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.
- 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Krok 8

Uložte súbor.

Krok 9

Kliknite na tlačidlo Upload File (Nahrať súbor). Nahrajte

súbor iba vo formáte .CSV. 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.

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)

2.1.5.4.1 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Krok 2

Vyberte položku Zdroje >

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.

Poznámka

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 320 znakov.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.
- Vlastné polia: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek dvojitej šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- Parametre systému: Kliknutím na ikonu @@ alebo napíšte @@ do textového poľa šablóny pre zobrazenie zoznamu 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

2.1.5.4.2 Vytvorenie šablóny SMS

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 SMS a vytvorte šablónu SMS.

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.

Poznámka

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 800 znakov.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.
- Vlastné polia: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- Parametre systému: Kliknutím na ikonu @@ alebo napíšte @@ do textového poľa šablóny pre zobrazenie zoznamu 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Krok 9

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

Krok 10

Kliknutím na tlačidlo Uložiť zmeny uložte šablónu.

2.1.5.4.3 Vytvorenie šablóny e-mailu

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 položku E-mail a vytvorte

šablónu e-mailu. Krok 5

Do poľa Názov šablóny zadajte názov šablóny. 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Ikona	Popis
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.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.
- Parametre systému: Kliknutím na ikonu @@ alebo napíšte @@ do textového poľa šablóny pre zobrazenie zoznamu 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.

2.1.5.4.4 Vytvorenie šablóny Livechat

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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.
- Vlastné polia: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- Parametre systému: Kliknutím na ikonu @@ alebo napíšte @@ do textového poľa šablóny pre zobrazenie zoznamu 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.

2.1.5.4.5 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

Zdroje>Šablóny. Krok 3

Kliknite na položku Pridať šablónu.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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.
- Parametre systému: Kliknutím na ikonu @@ alebo napíšte @@ do textového poľa šablóny pre zobrazenie zoznamu 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.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.

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.

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.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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.

2.1.5.4.6 Vytvorenie šablóny WhatsApp

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 WhatsApp a vytvorte šablónu WhatsApp.

Krok 5: Do poľa Názov šablóny zadajte názov šablóny. Krok 6: Do

textového poľa Šablóna zadajte text.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Poznámka

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 4096 znakov.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.
- Vlastné polia: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (\<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- Parametre systému: Kliknutím na ikonu @@ alebo napíšte @@ do textového poľa šablóny pre zobrazenie zoznamu 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.

2.1.5.4.7 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Krok 6

Vyberte typ šablóny z rozbaľovacieho zoznamu Typ šablóny.

Poznámka

Pre kanál AMB môžete vytvoriť typy textov, text s prílohou, výber času, výber zoznamu, bohaté prepojenie, rýchlu odpoveď a šablóny formulára.

Krok 7

Vyberte možnosť Text ako typ šablóny a nakonfigurujte textovú

šablónu. Krok 8

Do textového poľa Šablóna zadajte text.

Poznámka

- Textové pole Šablóna môže obsahovať maximálne 10000 znakov.
- Všetky nadbytočné riadkové medzery pridané do šablóny/rýchlej odpovede môžu byť orezané.
- Vlastné polia: Zadajte vlastné alebo upraviteľné polia do tela šablóny pomocou zátvoriek šípky (<>). Vlastné polia sú upraviteľné polia aj v uzamknutých šablónach.
- Parametre systému: Kliknutím na ikonu @@ alebo napíšte @@ do textového poľa šablóny pre zobrazenie zoznamu 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 9

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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

- 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. 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

- 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. 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.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Krok 18

Kliknutím na Uložiť zmeny uložíte šablónu.

2.1.6 Proaktívny chat

V Webex Contact Center umožňuje proaktívny chat firmám iniciovať konverzácie so zákazníkmi pomocou preddefinovaných pravidiel a spúšťačov, čím zvyšuje angažovanosť a rýchlejšie rieši problémy. Firmy môžu odosielať automatické správy na základe správania používateľov, ako sú návštevy stránok alebo strávený čas, nakonfigurované prostredníctvom správcovskej konzoly Webex Engage (# Engage Admin. Správcovia môžu nastaviť viacero pravidiel pre rôzne diela a webové stránky v rámci jedného účtu a prispôsobiť správy tak, aby boli v súlade s pracovnou dobou. Systém sleduje analýzu výkonnosti vrátane miery zhody, odosiela, otvára a odpovedá, čím zabezpečuje včasné a efektívne interakcie so zákazníkmi. Táto funkcia pomáha firmám zlepšiť interakciu prostredníctvom prispôsobených správ založených na pravidlách, ktoré spúšťa aktivita používateľov na ich webových stránkach.

2.1.6.1 Vytváranie proaktívnych správ

Krok 1

Prihláste sa do

ovládacieho centra. Krok

2

Na ľavej table prejdite na položku

Centrum kontaktov. Krok 3

V sekcii Rýchle odkazy prejdite na Webex Zapojte sa > spravujte proaktívne

chaty. Zobrazí sa obrazovka Proactive Messaging.

Krok 4

Kliknite na položku Pridať správu.

Zobrazí sa obrazovka Proactive Messaging. Táto obrazovka obsahuje nasledujúce časti:
Nástup

- Vytvorte si svoje posolstvo
- Kvalifikačný spúšťač
- Publikovať správu

Krok 5

Zadajte Názov správy. Krok 6

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Vyberte aktívum z rozbaľovacieho zoznamu Názov majetku.

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Krok 7

Vyberte dielo. Tým sa automaticky vyplní rozbaľovací zoznam Webové stránky.

Poznámka: Hoci koncový zákazník môže pri navigácii na webe firmy viackrát splniť spúšťacie podmienky, proaktívna pozvánka do četu sa doručí iba raz. Pravidlá, ktoré už boli uplatnené pre koncového zákazníka v kontexte, sa uchovávajú lokálne v úložisku prehliadača. Ak koncový zákazník vymaže svoje úložisko prehliadača, pravidlo sa znova aktivuje, keď bude nabudúce zodpovedať spúšťacím podmienkam. Krok 8

V sekcii Nástup nakonfigurujte nasledujúce parametre, ktoré definujú, ako spustiť automatickú správu, ako napríklad Pravidlá pre atribúty návštevníkov alebo možnosť Udalosti natívnych webových stránok.

- Vyberte Pravidlá pre atribúty návštevníka a definujte pravidlo na spustenie automatickej správy. Kontextová proaktívna správa sa spustí, ak návštevníci (na firemnej stránke) splnia podmienky stanovené v poli Pravidlá pre atribúty návštevníka.
  - Definujte pravidlá pomocou jednej alebo viacerých podmienok IF alebo OR.
  - Kliknite na tlačidlo Uložiť zmeny.
- Vyberte položku Udalosti natívnych webových stránok a definujte udalosti vo formáte HTML (napr. Pri kliknutí, pri zmene a pri ukázaní), aby ste spustili proaktívnu správu založenú na akciách návštevníkov na stránke firiem. Môžete tiež odovzdať užitočné zaťaženie a definovať pravidlá na spustenie proaktívnej správy.
  - V príslušnom rozbaľovacom zozname vyberte, ako napríklad Pri kliknutí alebo Pri zmene alebo Pri ukázaní kurzorom.
  - Nakonfigurujte prvok DOM, ktorý chcete sledovať. Na tieto entity DOM môžete zacieliť pomocou ich ID alebo triedy (názvu) z príslušného rozbaľovacieho zoznamu a zadať zodpovedajúcu hodnotu.
  - Ak chcete voliteľne odovzdať kontextové užitočné zaťaženie z DOM, môžete TURN na Chceli by ste odovzdať užitočné zaťaženie? Prepnúť. Zadajte názov kľúča a hodnotu. Hodnoty budú musieť ukazovať na ID prvku DOM bez akejkoľvek predpony.
    Poznámka: Ak miniaplikácia nájde prvky s rovnakým ID, vyzdvihne prvý prvok z DOM, ktorý sa zhoduje s ID prvku DOM nakonfigurovaným v proaktívnej konfigurácii pravidiel chatu.
  - Môžete tiež dodatočne filtrovať tieto hodnoty užitočného zaťaženia a spúšťač použiť iba vtedy, keď je to isté
    Podmienky sa zhodujú (napr. IF customer_plan rovná sa "zlato")
  - Zadajte jednu alebo viac podmienok IF alebo OR
  - Kliknite na tlačidlo Uložiť zmeny.

Krok 9

V správe Construct nakonfigurujte nasledujúce parametre:

- Zadajte meno používateľa (názov správy).
- Vyberte tím z rozbaľovacieho zoznamu Teams.

  Toto pravidlo môžete priradiť k frontu kontaktného centra (načítanému zo zoznamu frontov konverzácie v riadiacom centre > kontaktnom centre > frontoch). Akonáhle koncový zákazník

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

zareaguje na tento proaktívny chat

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Pozvať, kontext tohto frontu sa odovzdá Webex Connect Flow. Ďalšie informácie nájdete v téme Konfigurácia postupov pre proaktívny chat.

- Napíšte správu do poľa Správa a vyberte jednu z nasledujúcich možností:
    - Upozornenie na odznak – toto oznámenie sa zobrazí ako tiché oznámenie. Zákazníci musia kliknúť na upozornenie, aby sa správa zobrazila.
    - Časť správy – toto oznámenie zobrazí iba časť správy. Zákazníci musia kliknúť na tri bodky, aby sa zobrazila celá správa.
    - Úplný náhľad správy – toto oznámenie zobrazí celú správu.
    - Stredná stránka POST – Toto oznámenie zobrazí správu v strede stránky. Vo všeobecnosti sa použije na poskytnutie povinných informácií zákazníkovi.
- Kliknite na položku Uložiť správu.

Krok 10

V sekcii Oprávňujúci spúšťač môžete voliteľne kvalifikovať pravidlo proaktívneho četu pomocou pracovnej doby. Ak je pravidlo zapnuté, pravidlo sa spustí iba vtedy, keď je zvolená pracovná doba v pracovnej zmene.

- Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte požadovanú otváraciu dobu. Ďalšie informácie nájdete v téme Otváracia doba.
- Kliknite na tlačidlo Uložiť zmeny.

Krok 11

V časti Publikovať kliknite na položku Uložiť a publikovať

zmeny. Na obrazovke sa zobrazí správa o úspechu.

Táto proaktívna správa bude naživo a uvedená na obrazovke proaktívnych správ.

2.1.6.2 Zrušenie publikovania proaktívnych správ

V prípade, že firma zaznamená neočakávaný objem chatov v dôsledku týchto pozvánok, môžete deaktivovať príslušnú proaktívnu pozvánku na čet zrušením zverejnenia pravidla. Po vyriešení situácie môžu klientski správcovia pravidlo znova publikovať. Ak chcete zrušiť zverejnenie proaktívnej správy, postupujte takto:

- Prejdite na obrazovku Proactive Messaging.
- Kliknite na položku Upraviť v stĺpci Akcie konkrétnej proaktívnej správy.
- Prejdite do časti Publikovať a kliknite na položku Zrušiť publikovanie zmien.

Na obrazovke sa zobrazí potvrdzujúca správa. Stav proaktívnych správ sa zmení z Live na Draft a zobrazí sa na obrazovke proaktívneho odosielania správ.

Proaktívna správa bude k dispozícii na úpravu, ktorá môže byť zverejnená ako nová správa.

Čo robiť ďalej:
POST konfigurácii vyššie uvedeného budete musieť nakonfigurovať postupy na Webex Connect, aby ste mohli spracovávať odpovede na

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Konkrétne proaktívny chat. Ďalšie informácie nájdete v téme Konfigurácia postupov pre proaktívny chat.

2.2 Konzola starostlivosti o zákazníkov

2.2.1 Panel

Pomocou informačného panela zobrazte zoznam chatov čakajúcich na odpoveď agenta. Tabuľa pomáha identifikovať všetky

čakajúci zákazníci v rade.

Tabuľa obsahuje nasledujúce karty:

- Konverzácie
- Pracovná sila

2.2.1.1 Konverzácie

Počet otvorených konverzácií si môžete pozrieť v časti Konverzácie Tab. Počet otvorených konverzácií je celkový počet konverzácií v stave frontu, aktívnych a podržaných konverzácií 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 Podržať.

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 najnovšie živé údaje za 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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

konzolu. Krok 2

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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 chaty na základe špecifického

postupu filtrovania

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. 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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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).

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Pole	Popis
	Pre SMS: predvolene nastavte číslo mobilného telefónu zákazníka. Poznámka Čiastočné vyhľadávanie nie je podporované. Pri vyhľadávaní sa nerozlišujú veľké a malé písmená.
Mobilné číslo	SMS mobilné číslo zákazníka. Užitočné pri vyhľadávaní konverzácií SMS.
ID e-mailu	E-mailové ID zákazníka. Užitočné pri vyhľadávaní e-mailových konverzácií.
ID konverzácie (konverzácia) ID)	Jedinečný identifikátor konverzácie.
ID živého chatu	Jedinečné UUID – nastavené v prehliadači zákazníka miniaplikáciou Livechat.
WhatsApp Mobile Číslo	Registrované mobilné číslo zákazníka.
Apple Správy pre Obchodné (AMB)	Číslo alebo e-mailové ID priradené k účtu Apple ID.
Tagy	Nevzťahuje sa na Webex Contact Center
Priorita	Nevzťahuje sa na Webex Contact Center
ID agenta	ID agenta je nakonfigurované na ID používateľa CI. V súčasnosti nie je na použitie.
ID zákazníka	Jedinečný identifikátor zákazníka definovaný firmou. Nevzťahuje sa na Webex Contact Center.

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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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
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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

sučky	5h1t	kohúty	päsť v prdeli	Ma5terbate	lemovanie

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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
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	Policajti niektorí 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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Fukah	Assfucker	Cum smetisko	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
H00R	kreténi	cummer	Kurva	mothafuckings	ŠI+
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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Kunt		kuntikulum	Fukker	Rukávový puff	hovno
Kunty	zvieracie	zasiahnutá kuntou	Fukkin	Mutha	hovno
Kuntz	Beastiality	prestrihnuté lano	Fuks	Muthafecker	Prdel
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

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Peeenus	vyhodiť ma	Dinks	Božechráň	Nob Jokey	Teez
Peeenusss	fúkať blato	Dirsa	Boh prekliaty	nobhead	testický
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
Puuke	$hit	ejakulácia	Jackoff	Phuck	Twathead

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

Puuker	4R5E	ejakulácie	Zdvihnutie	Phuk	twatty
queer ľudia	Booooobs	ejakulácia	Jap	Phuked	Twunt
Queerz	boooooooobs	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
Skanks	koberec Muncher	Fanny	gombík	Pissoff	Wtf
Skanky	koberec	Fannyflaps	Kock	hovienko	Xrated

© 2025 Cisco a/alebo jej pridružené spoločnosti.

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.

Správa postupu pri

zozname blokovaných

položiek

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 > položku 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.

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.

© 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 Spojených štátoch a iných krajinách. Ak chcete zobraziť zoznam ochranných známok 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)