Webex Angažirajte skrbnika in priročnik za nastavitev Webex središča za stike

Datelj: februar 17, 2025

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Zaupne informacije Cisco

Vsebina

1. O novih digitalnih kanalih 3
2. Nove digitalne konzole kanalov 3
2.1. Skrbniška konzola 3
2.1.1. Nadzorna plošča 3
2.1.2. Nastavitve 9
2.1.3. Uporabniki 10
2.1.4. Sredstev 10
2.1.5. Predloge 18
2.2. Konzola servisa za stranke 32
2.2.1. Nadzorna plošča 32
2.2.2. Besede na seznamu blokiranih 35

1. O novih digitalnih kanalih

Webex Contact Center podpira nove digitalne kanale – SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) in WhatsApp – z izboljšanimi zmogljivostmi. Digitalni kanali povečujejo doseg vsakega podjetja. Zaradi spreminjajočih se demografskih podatkov in individualnih navad potrošniki pričakujejo, da bodo stopili v stik s podjetjem prek katerega koli kanala po lastni izbiri. Podjetja morajo biti na voljo prek vseh priljubljenih komunikacijskih kanalov.

2. Nove digitalne konzole kanalov

Novi skrbniški portal za digitalne kanale je razdeljen na naslednja področja:

- Skrbniška konzola – skrbniki lahko upravljajo konfiguracije za ponudbe digitalnih kanalov v celotnem najemniku, kot so pravilniki in konfiguracije sredstev kanala. V navigacijski vrstici portala za upravljanje kliknite Novi digitalni kanali, da zaženete privzeto konzolo.
- Konzola servisa za stranke – uporablja se predvsem za dostop do preteklih prepisov pogovorov in zmogljivosti nadzora posrednikov.

2.1. Skrbniška konzola

V spodnji tabeli so opisane komponente skrbniške konzole.

Del	**Opis**
Nadzorna plošča	Prikazuje informacije o klepetih, prometu in meritvah, povezanih z delovno silo.
Skupine	Omogoča konfiguriranje vstopnih točk za potek dela, ki se prikliče na hrbtni strani dogodkov življenjskega cikla pogovora ali ki jih ročno sprožijo agenti, da jih prikličejo na zahtevo med pogovorom.
Nastavitve	Omogoči konfiguracijo za celotnega najemnika, kot so pravilniki o prilogah in konfiguracija, povezana z e-pošto.
Uporabniki	Predstavlja pogled uporabnikov samo za branje, ki so omogočeni z večkanalnim dostopom ali licencirani kot premium posredniki, sinhronizirani iz središča Control Hub.
Sredstev	Omogoči konfiguracijo sredstev kanala in predlog odzivov (konzervirani odgovori).

2.1.1. Nadzorna plošča

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Nadzorna plošča v realnem času ponuja vpogled v dohodni promet pogovorov, ki ga trenutno obravnava središče za stike.

2.1.1.1. Skupine

Meni Skupine predstavlja geografska mesta. Čeprav lahko mesta upravljate v nadzornem središču, teh mest ne morete sinhronizirati v skrbniški konzoli. Skrbniška konzola ima privzeto eno vnaprej konfigurirano skupino, imenovano Privzeto. V skupini Default so vsi posredniki z licencami premium posrednikov.

V spodnji tabeli je opisana vsebina menija **»Skupine** «:

Ime polja	**Opis**
Ime skupine	Ime skupine
Oddelek	Vzdevek za preslikavo skupine v hierarhijo fizične organizacije.
Ne. ekip	Število ekip v skupini.
Ne. skrbnikov skupine	Število skrbnikov skupine v skupini.

Opomba
Imena skupine ni mogoče spremeniti.

1.1.1.1.1 Ekipe

Meni Teams predstavlja skupino ljudi, ki delajo v določeni funkciji v določeni skupini (mestu), na primer v prodaji ali pritožbah. Čeprav portal za upravljanje središča za stike Webex upravlja ekipe, portal za upravljanje ne sinhronizira ekip. Skrbniška konzola ima privzeto eno ekipo v skupini »Privzeto«, imenovani »Privzeto«. Vsi premium agenti z licenco agentov so preslikani v privzeto ekipo.

Ime stolpca	**Opis**
Logotip ekipe	Prikaže privzeti logotip.
Ime ekipe	Prikaže ime ekipe, ki je nastavljena na Privzeto.
Kanali	Nastavljeno na SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) in WhatsApp.
Ne. menedžerjev	Prikazuje število skrbnikov, ki upravljajo to ekipo.
Ne. zastopnikov	Prikaže število posrednikov, ki so del te ekipe.
Drugo	Prikaže število uporabnikov, ki pripadajo drugim vlogam, kot je analitik, ki danes ne veljajo za Webex središča za stike.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Ko kliknete povezavo do imena ekipe, si lahko ogledate naslednje zavihke:

- Uporabniki
- Dogodki in pravila

Uporabniki

V tabeli Uporabniki je prikazan pogled uporabnikov, preslikanih v privzeto ekipo, samo za branje.

Ime stolpca	Opis
Ime	Ime uporabnika (<ime> <priimek), kot je konfigurirano v nadzornem središču
Prijavno ime	ID za prijavo uporabnika – nastavite na uporabniško ime Cisco CI. **Opomba** To ne vpliva na način, kako se uporabniki prijavijo Webex kontaktni center.
E-pošta	E-poštni ID uporabnika, kot je konfiguriran v središču Control Hub
Vloga	Vloga uporabnika, ki je lahko skrbnik odjemalca ali posrednik.
Stanje	Status uporabnika na Agent Desktop, kot je aktiven ali neaktiven
Datum	Datum, ko je bil uporabnik nazadnje aktiven
Čas	Čas, ko je bil uporabnik nazadnje aktiven

Dogodki in pravila

Dogodki in pravila omogočajo objavljanje pogovornih podatkov, ki sprožijo poteke dela ali katere koli API-je HTTP v zunanjih sistemih. Dogodki omogočajo posrednikom, da med aktivnim pogovorom sprožijo poteke dela na zahtevo. Sistem sproži pravila na hrbtni strani različnih pogovornih dogodkov življenjskega cikla.

Dodajanje novega dogodka

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Skupine** > **Dogodki in pravila**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj nov dogodek** v zgornjem desnem kotu zaslona.

Prikaže se stran Konfiguriraj dogodke.

Korak 4

Vnesite **Ime** dogodka.

Korak 5

V dana polja vnesite URL. Sistem pokliče ta URL, ko se dogodek sproži.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Korak 6

Izberite enega od naslednjih načinov:

- Dobiti
- Postaviti
- Pošta
- Obliž
- Izbriši

Korak 7

Nastavite vrsto oblike odgovora v polju Pričakovana **oblika** odgovora na JSON.

8. korak

Potrdite **polje Počakaj na odgovor** , ki onemogoči ponovni zagon istega dogodka, dokler ciljni sistem ne prejme odgovora.

Korak 9

Potrdite polje Prikaži odziv v konzoli za klepet, da posredniku omogočite, da vidi odziv ciljnega sistema v klepetalnici.

Korak 10

Izberete lahko, da koristno obremenitev prenesete s parom ključnih vrednosti ali koristnim **tovorom** po **meri.**

Če izberete izbirni **gumb Key Value Pair** , se na zaslonu prikažejo nastavitve para vrednosti ključa.

Potrdite polje Organ zahteve za kodiranje obrazca, če želite posredovati parametre, kodirane z obrazcem, v telesu zahteve. V nasprotnem primeru lahko konfigurirate parametre in jih posredujete v API zahtevah.

Če želite dodati parametre, sledite tem korakom:

a. Kliknite **Dodaj param**.

   Prikaže **se pojavno okno Dodaj parameter** .

b. Izberite **Header/Query Param/Request Body** s spustnega **seznama Preskoči** .

c. Vnesite **ime** parametra.

d. Potrdite **polje Obvezni parameter** , če mora sistem pri sprožitvi dogodka uporabiti ta parameter.

e. Izberite **Vrednost** s spustnega seznama.

f. Ko za vrednost na seznamu izberete **Param** po meri, izberite enega od teh izbirnih gumbov:

   - **Dovoli posredniku, da ročno** vnese vrednost: ta možnost omogoča posredniku, da ročno vnese vrednosti, preden pokliče zunanji URL za objavo podatkov.
   - **Dovoli posredniku, da izbira med naborom vnaprej določenih vrednosti**: ta možnost omogoča posredniku, da izbere vnaprej konfigurirane vrednosti, preden pokliče zunanji URL za objavo podatkov. Ko izberete izbirni gumb, se na zaslonu prikaže besedilno polje. V besedilno polje vnesite vnaprej določene vrednosti.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

g. Kliknite ustrezni izbirni gumb in kliknite **Dodaj** , da shranite parametre.

h. Za urejanje in brisanje parametrov uporabite **ikoni Uredi** in **Izbriši** .

Dodajanje novega pravila

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite Skupine > Dogodki in pravila.

Korak 3

Kliknite **Dodaj novo pravilo** v zgornjem desnem kotu zaslona.

Prikaže se stran Konfiguriraj **pravilo** .

Korak 4

Vnesite **ime** pravila.

Korak 5

Izberite stanje s spustnega **seznama Požar za.** Pravila se sprožijo samodejno na podlagi določenega vnaprej konfiguriranega pogoja. Na seznamu so ti pogoji, ki so dovoljeni v pravilu:

- **Sporočilo prispe**: pravilo se sproži za dohodno sporočilo.
- **Dohodno sporočilo vsebuje:** Pravilo se sproži, ko vhodno sporočilo vsebuje konfigurirano besedo. Pri izbiri tega pogoja se prikaže besedilno polje. V dano besedilno polje vnesite besedo (največ 30 znakov).
- **Odhodno sporočilo vsebuje:** Pravilo se sproži, ko odhodno sporočilo vsebuje konfigurirano besedo. Pri izbiri tega pogoja se prikaže besedilno polje. V dano besedilno polje vnesite besedo (največ 30 znakov).
- **Klepet je zaprt:** pravilo se sproži, ko je klepet zaprt. Izberite možnost, da sprožite pravilo Ročno, Po API ali Po sistemu. Če želite, da to pravilo deluje v vašem najemniku, boste morali izbrati možnost Od API.
- **Ustvarjen klepet:** pravilo se samodejno sproži, ko je klepet ustvarjen. Zahtevo za objavo lahko pošljete (URL tretje osebe), kadar koli ustvarite klepet. Če želite, da to pravilo deluje v vašem najemniku, morate izbrati API.
- **Klepet je ponovno odprt:** pravilo se sproži, ko je klepet ponovno odprt. Izberite možnost, da sprožite pravilo Ročno ali Po API ali Po sistemu. Če želite, da to pravilo deluje v vašem najemniku, boste morali izbrati možnost Od API.
- **Sporočilo poslano:** pravilo se sproži, ko je sporočilo poslano.

Korak 6

Izberite enega od naslednjih načinov:

- Dobiti

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

- Postaviti
- Pošta
- Obliž
- Izbriši

Korak 7

Vnesite URL za oddajo zahteve v dano polje, ko se dogodek sproži.

8. korak

Izberite vrsto oblike odgovora v polju Pričakovana oblika odgovora kot JSON.

Izberete lahko, da koristno obremenitev prenesete s parom ključnih vrednosti ali koristnim tovorom po meri.

Če izberete izbirni gumb Key Value Pair, se na zaslonu prikažejo nastavitve para vrednosti ključa.

Korak 9

Potrdite polje Kodiranje telesa zahteve obrazca, če želite prenesti parametre, kodirane z obrazcem, v telesu zahteve. V nasprotnem primeru lahko konfigurirate parametre in jih posredujete v API zahtevah.

Korak 10

Če želite dodati parametre, sledite tem korakom:

a. Kliknite Dodaj param.

   Prikaže **se pojavno okno Dodaj parameter** .

b. Izberite **Header/Query Param/Request Body** s spustnega **seznama Preskoči** .

c. Vnesite **ime** parametra.

d. Izberite **Vrednost** s spustnega seznama.

e. Kliknite **Dodaj**.

Korak 11

Izberite izbirni **gumb Koristna obremenitev** po meri, da prenesete koristno obremenitev v formatu JSON.

Parametri morajo imeti predpono @@ in se zapreti v zavitih {} oklepajih v podatkovnem polju.

Korak 12

Kliknite **Shrani pravilo** , da shranite konfigurirano pravilo.

Korak 13

Pravila lahko konfigurirate s kodo JavaScript. To storite tako, da vklopite/izklopite stikalo **Pravilo** JavaScript v zgornjem desnem kotu **strani Konfiguriraj pravilo** .

Korak 14

Kliknite **Shrani pravilo**.

Urejanje dogodkov in pravil

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite Skrbniška konzola odjemalca > Skupine > Dogodki in pravila.

Korak 3

Kliknite ikono **Uredi** v stolpcu Dejanja dogodka ali pravila.

Prikaže se stran Konfiguriraj **dogodek/konfiguriraj pravilo** .

Korak 4

Izvedite zahtevane spremembe.

Korak 5

Kliknite **Shrani dogodek/pravilo** shranjevanja.

Izbriši dogodke in pravila

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite skrbniško konzolo **odjemalca>** Skupine **>**Dogodki in pravila**.**

Korak 3

Kliknite ikono **Izbriši** v stolpcu Dejanja dogodka ali pravila.

Na zaslonu se prikaže potrditveno sporočilo.

Korak

Kliknite **V redu** , če želite izbrisati izbrani dogodek ali pravilo.

2.1.2. Nastavitve

Uporabite **Nastavitve** za upravljanje konfiguracij celotnega najemnika za tok digitalnih kanalov. Konfigurirate lahko naslednje parametre:

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Ime polja	Opis
Omogočanje prilog v konzoli servisa za stranke	S tem stikalom omogočite ali onemogočite priloge na Agent Desktop. Poleg tega lahko konfigurirate dovoljeno število prilog, velikosti prilog in oblik zapisa datotek.
Omogočanje zgodovine klepetov v odgovorih posrednikov	Vklopite preklopno stikalo **Omogoči zgodovino klepetov v odgovorih posrednikov v e-poštnem kanalu** , da posrednikom dovolite pošiljanje zgodovine klepeta v odgovorih (Ne velja za Webex središče za stike)
Mirovanje računa	Uporabniki so označeni kot **mirujoči** , če se 30 dni zapored ne udeležijo stikov na digitalnem kanalu.

2.1.3. Uporabniki

V **razdelku Uporabniki** je prikazan pogled uporabnikov, ki so preslikani v premium licenco posrednika, samo za branje. Če uporabniki, preslikani v licenco premium posrednika, tukaj niso navedeni, znova sinhronizirajte uporabnike ročno z aplikacijo Control Hub.

Opomba

Sinhroniziran seznam uporabnikov ne vključuje trenutnega prijavljenega uporabnika ali skrbnika.

2.1.4. Sredstev

Ta oddelek zajema naslednje:

- Sredstva kanala
- Konfiguracija pripomočkov za klepet v živo

2.1.4.1. Sredstva kanala

Sredstva kanala so poslovne vstopne točke, na katere lahko stranke stopijo v stik s poslovnim središčem za stike. Tukaj so prikazana sredstva kanala Webex registrirana v središču za stike iz aplikacije Webex Connect.

Če na strani Sredstva ne vidite svojega sredstva, na primer številke SMS, strani Facebook Messenger, aplikacije Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp ali poslovnega e-poštnega računa, preverite stanje registracije sredstva v aplikaciji Webex Connect in se prepričajte, da je navedeno *na <časovni žig>*.

Opomba

- Ko skrbnik izbriše sredstva v storitvi Webex Connect, ta sredstva ne bodo več prikazana na nadzornem vozlišču ali zaslonu Webex Engage Assets.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

- Podrobnosti o elementih ne urejajte neposredno na strani Sredstva **kanala** , razen konfiguracije pripomočka Livechat.

Ko v levem meniju kliknete ikono **Sredstva** kanala, se prikaže seznam trenutnih sredstev kanala Webex, registriranih v središču za stike. Vsak zavihek prikazuje kanal in vsebuje sredstva kanala.

Stolpčni	**Opis**
Kanal	Ime uporabnika (<Ime> <Priimek>), kot je konfigurirano v središču Control Hub
Podrobnosti o sredstvih	Poslovni naslov sredstva, kot so številka SMS, številka WhatsApp, Apple Messages za podjetja ali povezava do strani Facebook
Ime sredstva	Ime sredstva, kot je konfigurirano v programu Webex Connect
ID	Notranji ID, ki ga za sredstvo ustvari središče za stike Webex
Dodano dne	Časovni žig, ko je bilo sredstvo registrirano v središču za stike Webex
Prednost	Privzeta prioriteta, ki velja za sredstvo kanala (trenutno ne velja za Webex središča za stike)
Dejanje	Uredi

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

2.1.4.2. Konfigurirajte pripomočke za klepet v živo

Kanal Livechat podjetjem omogoča, da pritegnejo in podpirajo obiskovalce in stranke svojih spletnih strani. Stranke lahko začnejo pogovor s centrom za stike s pripomočkom Livechat.

Preden začnete

Sredstva kanala Livechat morajo biti ustvarjena v aplikaciji Webex Connect.

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite Sredstva > Sredstva kanala.

Korak 3

Kliknite zavihek Livechat.

Korak 4

Kliknite ikono **Uredi** v **stolpcu Dejanje** sredstva Livechat.

Korak 5

Konfigurirajte **zavihek Splošne nastavitve** :

a. Izberite **Privzeta ekipa** s spustnega seznama Privzeta **ekipa** .
b. Prepričajte se, da je stikalo **Pokaži zgodovino pogovorov v klepetu končnemu uporabniku ob ponovni prijavi** onemogočeno.

   S tem preklopite kontrolnike za prikaz ali skrivanje zgodovine pogovorov v klepetu strankam ob vnovičnem obisku spletnega mesta.
c. Vklopite ali izklopite **preklop Dovoli stranki, da zahteva prepis klepeta iz pripomočka** Livechat, da strankam omogočite ali onemogočite, da zahtevajo prepis klepeta iz pripomočka Livechat.
   - Ime posrednika **ali** splošni vzdevek **v prepisu klepeta lahko konfigurirate kot identifikator posrednika, da zaščitite** zasebnost posrednikov.
d. Vklopite **pripomoček** Počisti niti pri končnem uporabniku, preklopite na brisanje klepetov, ko stranka klikne Končaj klepet, se pomakne na drugo spletno mesto ali zapre brskalnik.
e. V prepisu klepeta lahko konfigurirate ime posrednika ali splošni vzdevek kot identifikator posrednika, da zaščitite zasebnost posrednikov.
f. Prepričajte se, da je preklopno stikalo **Zapri klepete v strežniku ob opustitvi** klepeta onemogočeno. Ta preklop aplikaciji naroči, naj samodejno zapre klepete na strežniku, ko stranke opustijo klepete. Ta funkcija še ne velja za najemnike Webex središča za stike.
g. Omogočanje preklopnega stikala **Zvoki** obvestil za predvajanje zvočnega signala, ko končni uporabnik prejme novo sporočilo.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

h. Omogočite **preverjanje** Prepreči delovni čas in prisotnost agentov preklopite, da bo pripomoček Livechat na voljo 24 ur na dan in 7 dni v tednu, ne glede na to, ali je ekipa izven načrtovanega delovnega časa ali da agenti niso na voljo.

i. Kliknite **Shrani spremembe**.

Korak 6

Konfigurirajte **zavihek »Spletna mesta** «:

a. Kliknite **Dodaj spletno mesto**.

   Prikaže **se stran z nastavitvami** spletnega mesta.

b. Na **zavihku Splošno** konfigurirajte ta polja.

Ime polja	**Opis**
Jezik gradnika za klepet	Izberite jezik s **spustnega seznama Jezik** pripomočkov za klepet. Privzeti jezik je angleščina. Vsa obvestila, besedilo interaktivnega gumba, obvestila o napakah in prepisi klepeta so prikazani v pripomočku v konfiguriranem jeziku.
Prikazno ime	Vnesite ime, ki se prikaže v glavi pripomočka.
Besedilo po vrstici	Vnesite besedilo za podporo, ki se prikaže pod glavo.
Besedilo gumba	Vnesite ime gumba s pozivom k dejanju (CTA). Največje dovoljeno število znakov v polju besedila gumba je 30.
Pozdrav	Vnesite prilagojeno pozdravno sporočilo, ki si ga bodo stranke ogledale v pripomočku za končne stranke. Največja omejitev znakov za to polje je 500.
Sporočilo pasice o skladnosti s PCI	Vnesite sporočilo, ki si ga stranka ogleda, če sporočilo ni skladno s PCI.
Domena	Vnesite ime domene ali poddomeno, na kateri se mora pripomoček pojaviti.

c. V razdelku Nastavi čas čakanja nastavite približen čas čakanja, ki ga stranke vidijo, ko vzpostavijo stik s pripomočkom.

   Vklopite stikalo Zaslon za približni čas čakanja in kliknite enega od teh izbirnih gumbov:

   - Običajno odgovori v nekaj minutah.
   - Običajno odgovori v nekaj urah.
   - Običajno odgovori v enem dnevu.

d. V **razdelku Nastavitev objave** klepeta vklopite stikalo **Dovoli pisanje dnevnika obvestil** klepeta, da konfigurirate prilagojena obvestila v pripomočku.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Sestavite obvestilo z uporabo $(agent) in $(team) kot spremenljivk v besedilnem polju. To obvestilo se prikaže, ko posrednik pošlje prvo odhodno sporočilo iz konzole za klepet. To polje sprejme vse znake Unicode. Največja omejitev znakov za polje za objavo klepeta je 100 znakov.

e. V **razdelek Prepis** e-pošte vnesite naslednje podrobnosti.

Ime polja	Opis
Zadeva	Temo prepisa Livechat lahko konfigurirate s parametri $(transdate) in $(blagovna znamka). Zadeva bo upodobljena v konfiguriranem jeziku, omenjenem v polju Zadeva v razdelku Prepis e-pošte. Največja omejitev znakov za to polje je 100.
Noga	Nogo lahko konfigurirate v jeziku, ki ga želite upodobiti v prepisu e-pošte, tako da v polje Noga pod prepisom e-pošte vnesete zahtevano besedilo noge. Največja omejitev znakov za to polje je 1000.

f. Kliknite **Shrani spremembe**.

S tem aktivirate zavihka **Videz** in **Vidljivost** pripomočkov.

g. Na **zavihku Videz** konfigurirajte ta polja.

Ime polja	Opis
Barva pripomočka	Vnesite barvno **kodo** pripomočka. Izberete lahko barvo ali navedete šestnajstiško kodo.
Vrsta gumba pripomočka	Izberite obliko gumba pripomočka za klepet, ki se prikaže na vašem spletnem mestu.
Logotip	Naložite grafično datoteko z logotipom.
Skladatelj sporočil	Konfigurirajte naslednje nastavitve pri sestavljanju sporočil v klepetu v živo: **Pokaži skladatelja ob pošiljanju** hitrih odgovorov: ta stikalo lahko vklopite in posrednikom omogočite sestavljanje novega sporočila v skladatelju, če se predlagani hitri odgovori ne ujemajo z namenom stranke. **Pokaži skladatelja, ko so poslani** vrtiljaki: to stikalo lahko vklopite in uporabnikom omogočite sestavljanje novega sporočila v skladatelju, ko je poslan vrtiljak. **Dovoli čustvene simbole**: to stikalo lahko vklopite in strankam omogočite uporabo čustvenih simbolov med pogovori v pripomočku. V pripomočku je na voljo privzeti seznam čustvenih simbolov. Stranke lahko za komunikacijo z agenti uporabijo kateri koli čustveni simbol, ki je na voljo na privzetem seznamu. **Dovoli priloge**: ta stikalo lahko vklopite in strankam omogočite pošiljanje prilog med pogovori v

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Ime polja	Opis
	pripomočku. **Opomba** Če za opustitev prilog izberete **možnost skladnosti s PCI** , sistem preglasi konfiguracijo **Dovoli priloge** .

h. Kliknite **Shrani spremembe**.

i. Na **zavihku Vidnost** pripomočkov določite vidnost pripomočka na spletnem mestu.

- Kliknite izbirni **gumb Pokaži brez omejitev** , da pripomoček prikažete ves čas, ne glede na omejitve, nastavljene za vidljivost pripomočka.
- Kliknite izbirni **gumb Pokaži z OOO Banner** , da prikažete pripomoček s pasico »Odsoten« (OOO). Sporočilo OOO lahko konfigurirate v besedilnem polju skladatelja sporočil.

  Največja dolžina pasice je 75 znakov.

  Pasice ne sprejemajo parametrov < in >.
- Kliknite izbirni gumb Skrij **popolnoma** , da pripomoček popolnoma skrijete.
- Vklopite preklopno stikalo **Force Off spletnega** mesta, da prisilno izklopite pripomoček Livechat.

  Konfigurirajte naslednje nastavitve:
  - V besedilno polje Sporočilo **pasice o** nerazpoložljivosti vnesite sporočilo o nerazpoložljivosti pripomočka. Sistem prikaže to sporočilo strankam, ki poskušajo dostopati do pripomočka.
  - Vklopite pripomoček Skrij **za nove stranke ali ko obstoječe stranke osvežijo brskalnik** , preklopite in skrijete pripomoček za nove stranke, ne da bi se prikazalo sporočilo s pasico.

    Obstoječe stranke si lahko ogledajo sporočilo s pasico, ko osvežijo brskalnik.

j. Kliknite **Shrani spremembe**.

Ko shranite to spremembo, lahko obstoječe stranke nadaljujejo klepet. Če stranka zapre pogovor in klikne seznam niti ali si poskuša ogledati ali osvežiti spletno stran, sistem pripomoček skrije.

Vsako dejanje na stikalu Prisilni **izklop** se stranki prikaže brez osvežitve brskalnika.

Vse spremembe, ki jih naredite v nastavitvah pripomočkov, se odražajo šele, ko stranke osvežijo spletno stran.

k. Na zavihku Prepovedane **stranke** lahko strankam prepovete, da bi se obrnile na agente v pripomočku Livechat.

Njihove IP naslove lahko konfigurirate na seznamu prepovedanih strank.

Če želite dodati prepovedane naslove IP strank:

a. Kliknite **Dodaj IP** na zaslonu stranke s prepovedjo.

b. Enter **IP Start Range,IP End Rage** in **Razlog za prepoved stranke** v ustreznih besedilnih poljih.

c. Kliknite **Submit (Pošlji)**.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Na zaslonu se prikaže sporočilo o uspehu, sistem pa na zaslonu prepovedane stranke navede IP podrobnosti.

l. Če želite urediti naslov IP prepovedane stranke:

   a. Kliknite ikono **Uredi** v **stolpcu Dejanja** določene stranke.

   b. Uredite obvezna polja.

   c. Kliknite **Shrani spremembe**.

   Če želite izbrisati IP naslova prepovedane stranke, kliknite ikono **Izbriši** v **stolpcu Dejanja** določene stranke.

m. Konfigurirajte **zavihek Namestitev** :

Soglasje za piškotke LiveChat

   a. Vklopite preklopno stikalo Pridobi soglasje stranke , če želite pridobiti ročno soglasje strank v pripomočku **Livechat.**

   b. Kliknite **Kopiraj** , da kopirate skript pripomočkov.

   c. Prilepite skript nad oznako </telo> v HTML DOM.

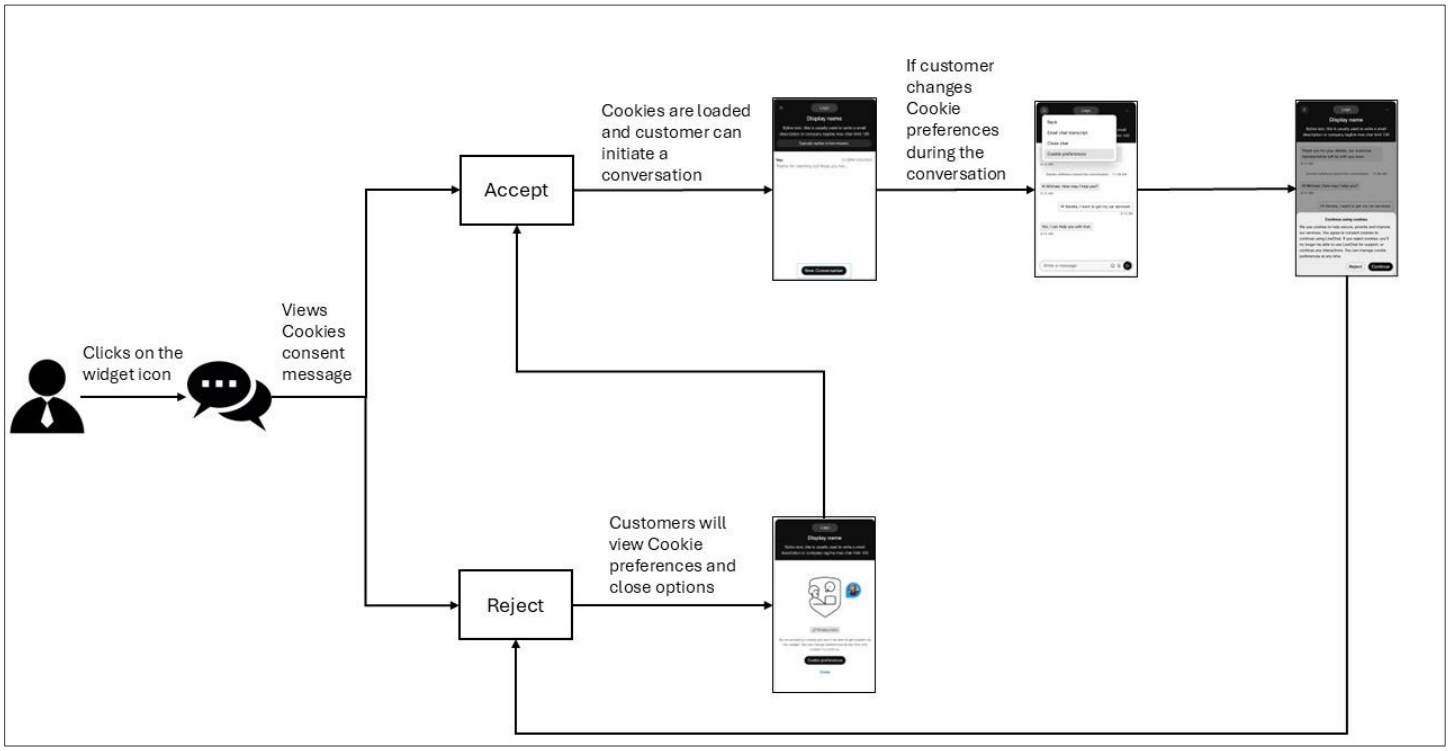
   Opomba:

   - Močno odsvetujemo spreminjanje namestitvenega skripta našega pripomočka Livechat v kodi odjemalca, razen sporočila o soglasju in oznak gumbov. Bistveno je, da skript vdelate točno tako, kot je na voljo, in ga postavite pod karoserijo, da zagotovite optimalno funkcionalnost in se izognete morebitnim konfliktom z nadrejenim spletnim mestom.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Uporabniška izkušnja v pripomočku Livechat

Če je za sredstvo omogočena nastavitev Pridobi soglasje stranke, se bodo stranke pomaknile po naslednji poti:



Opomba: Končni uporabniki bodo na pripomočku Livechat videli šibko pasico za omrežno povezavo, ko povezava pade.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

2.1.5. Predloge

Vnaprej lahko nastavite odgovore, ki jih posredniki lahko uporabijo, ko odgovarjajo na poizvedbe strank. Odgovore lahko nastavite v razdelku Predloge in jih združite v skupino predlog, da organizirate vsebino in poenostavite iskanje predlog.

2.1.5.1. Dodajanje skupine predlog

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Sredstva**>**predloge**.

Korak 3

Kliknite ikono + poleg glave tabele **»Skupine** predlog«.

Korak 4

V **polje Ime** skupine vnesite ime skupine predlog. Vnesete lahko največ 35 znakov.

Korak 5

Kliknite **Dodaj**.

2.1.5.2. Brisanje skupine predlog

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Sredstva**>**predloge**.

Korak 3

Kliknite ikono za brisanje poleg imena skupine predlog.

Korak 4

Kliknite **V redu** , če želite izbrisati skupino predlog in vse predloge, shranjene v skupini.

2.1.5.3. Nalaganje predlog

S funkcijo »Prenesi predloge« lahko izvedete množično nalaganje predlog. Prenos v velikem obsegu skrajša čas, potreben za ustvarjanje predlog za posamezne pripomočke.

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Izberite **Sredstva**>**predloge**.

Korak 3

Kliknite **Prenesi predlogo**.

Korak 4

Kliknite povezavo Prenesi vzorčno datoteko tukaj , da prenesete vzorčno datoteko .csv.

Korak 5

Preimenujte vzorčno datoteko z enoličnim imenom.

Korak 6

Odprite vzorčno datoteko in v ustrezne celice vnesite naslednje podrobnosti:
Opomba

Vsa polja v vzorčni datoteki so obvezna.

Ne urejajte ali spreminjajte imen glav stolpcev. Prepričajte se, da so imena ekip ločena z vejico v stolpcu TeamNames.

- **Kanal**: vnesite ime kanala, na primer All, Facebook, SMS, Email, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) ali WhatsApp.
- **TemplateGroup** (Skupina predlog): vnesite ime skupine predlog.
- **TemplateName**: Vnesite ime predloge.
- **Besedilo**: sestavite besedilo predloge v skladu s konfigurirano omejitvijo znakov za vsako predlogo kanala.

Vrsta predloge	**Največje število znakov**
Vse	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Klepet v živo	1000
E-pošta	Brez omejitev
WhatsApp	4096
Apple Messages za podjetja	10000

Opomba

- Velikost datoteke ne sme presegati 5 MB z največjim številom predlog 1000 na list.
- Stolpec **Besedilo** podpira vse znake Unicode.
- Simbol Cev (|) uporabite kot ločilo za vnos večvrstičnega besedila v **stolpec Besedilo** .
- V datoteki predlog za nalaganje, tudi če se en zapis konča z ločilom (|), se morajo vsi zapisi v tej datoteki končati z istim ločilom.
- **Zaklenjeno**: vnesite **Da** , da zaklenete predlogo, ali **Ne** , da predloga ostane odklenjena.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

- **TeamNames**: Vnesite imena ekip kot vrednosti, ločene z vejico. Več imen ekipe pomeni, da so predloge v skupni rabi med konfiguriranimi ekipami.

Korak 7

Izbrišite opombe pomoči v .csv datoteki, preden jo naložite.

8. korak

Shranite datoteko.

Korak 9

Kliknite **Naloži datoteko**. Datoteko naložite samo v .csv obliki.

Korak 10

Kliknite **Sledi stanju** nalaganja, da si ogledate stanje prenesenih datotek.

a. V polju **Pokaži dejavnost med** izberite časovno obdobje in kliknite Uporabi.
b. Kliknite Išči in si oglejte vse datoteke, ki ste jih naložili v izbranem obdobju.
c. Po želji **lahko v polje Iskanje** vnesete ime datoteke, da filtrirate rezultate tabele.
d. V **stolpcu Stanje** je prikazano stanje prenesene datoteke kot **Dokončano**, **Dokončano z napakami** ali **Neuspešno.**

Korak 11

Če je stanje Dokončano z napakami ali Neuspešno:

a. Kliknite **Prenesi poročilo v stolpcu Dejanje** .
b. Odpravite napake v datoteki na podlagi ugotovitev poročila.
c. Vrnite se na 9. korak, da znova naložite datoteko.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

2.1.5.4. Dodajanje predloge

Ustvarite lahko skupno predlogo za vse kanale ali predloge za posamezne kanale. Ustvarite lahko predloge za te kanale:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-pošta
- Klepet v živo
- WhatsApp
- Apple Messages za podjetja (AMB)

1.1.1.1.2 Ustvarjanje skupne predloge

Ustvarite lahko skupno predlogo za vse kanale.

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Sredstva** > **predloge**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predlogo**.

Korak 4

Kliknite **Vse** , da ustvarite univerzalno predlogo za vse kanale.

Korak 5 V **polje** Ime predloge vnesite ime predloge.

6. korak (izbirno) V polje ID pošiljatelja vnesite ID pošiljatelja.

Opomba

Privzeti **ID** pošiljatelja (kratka koda SMS dodeljena ekipi, če je omogočena kot kanal) se samodejno naloži, ko ustvarite predlogo. Ta funkcija vam omogoča ustvarjanje in sledenje predlog.

Korak 7 V besedilno polje predloge vnesite besedilo.

Opomba

- Polje z besedilom predloge podpira največ 320 znakov.
- **Polja:** V telo predloge vnesite polja po meri ali polja, ki jih je mogoče urejati, z oklepaji chevron(\<>). Polja po meri so polja, ki jih je mogoče urejati tudi v zaklenjenih predlogah.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

- **Sistemski parametri**:kliknite the @icon **ali type @@ v polju** Besedilo **predloge, da si ogledate seznam** sistemskih parametrov. Izberete lahko katerega koli od teh parametrov in sestavite besedilo predloge. Ko uporabite te parametre v besedilu predloge, se ustrezne vrednosti dinamično zamenjajo, ko posrednik izbere te predloge v pogovoru.

  Opomba

  Če ni ustreznih vrednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikaže parametre v šivronskih oklepajih in jih označi z rumeno.

8. korak

Izberite potrditveno **polje Zakleni predlogo** , da zaklenete predloge besedila. Posredniki lahko urejajo le polja po meri ali dinamična polja, ko zaklenete predlogo.

Korak 9

V polju **Izključena** ekipa izberite ekipe, s katerimi predloge ne želite dati v skupno rabo.

Korak 10

Kliknite **Shrani spremembe** , da shranite predlogo.

1.1.1.1.3 Ustvarjanje predloge SMS

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Sredstva**>**predloge**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predlogo**.

Korak 4

Kliknite **SMS** , da ustvarite SMS predlogo.

Korak 5 V **polje** Ime predloge vnesite ime predloge.

6. korak (izbirno) V polje ID pošiljatelja vnesite ID pošiljatelja.

Opomba

Privzeti **ID** pošiljatelja (kratka koda SMS dodeljena ekipi, če je omogočena kot kanal) se samodejno naloži, ko ustvarite predlogo. Ta funkcija vam omogoča ustvarjanje in sledenje predlog.

Korak 7 V besedilno polje predloge vnesite besedilo.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Opomba

- Besedilno polje predloge podpira največ 800 znakov.
- **Polja:** V telo predloge vnesite polja po meri ali polja, ki jih je mogoče urejati, z oklepaji chevron(\<>). Polja po meri so polja, ki jih je mogoče urejati tudi v zaklenjenih predlogah.
- **Sistemski parametri**: kliknite the **@ikona** ali type **@@v** polju **Besedilo** predloge, da si ogledate seznam sistemskih parametrov. Izberete lahko katerega koli od teh parametrov in sestavite besedilo predloge. Ko uporabite te parametre v besedilu predloge, se ustrezne vrednosti dinamično zamenjajo, ko posrednik izbere te predloge v pogovoru.

  Opomba

  Če ni ustreznih vrednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikaže parametre v šivronskih oklepajih in jih označi z rumeno.

8. korak

Izberite potrditveno **polje Zakleni predlogo** , da zaklenete predloge besedila. Posredniki lahko urejajo le polja po meri ali dinamična polja, ko zaklenete predlogo.

Korak 9

V polju **Izključena** ekipa izberite ekipe, s katerimi predloge ne želite dati v skupno rabo.

Korak 10

Kliknite **Shrani spremembe** , da shranite predlogo.

1.1.1.1.4 Ustvarjanje predloge e-poštnega sporočila

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Sredstva**>**predloge**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predlogo**.

Korak 4

Kliknite **E-pošta** , da ustvarite predlogo e-poštnega sporočila.

Korak 5

V **polje** Ime predloge vnesite ime predloge.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Korak 6

V besedilno polje Predloga vnesite besedilo.

- V prilagojeno besedilo lahko dodate čustvene simbole. Obogatene sloge oblikovanja lahko uporabite za besedilo, kot je opisano v tabeli.

Ikona	**Opis**
Krepko	Krepko besedilo.
Ležeče	Uporabi ležečo pisavo za besedilo.
Podčrtano	Podčrta besedilo.
Prečrtano	Prečrta besedilo.
Barva pisave	Spremeni barvo pisave.
Naročeni seznam	Ustvari razvrščen seznam.
Neurejen seznam	Ustvari neurejen seznam.
Povezava	Vstavi hiperpovezavo v izbrano besedilo.
Odstavek (naslovi)	Uporabi vnaprej nastavljene sloge naslovov ali odstavkov v besedilu.
Tabela	Vstavi tabelo.

Opomba

- **Polja:** V telo predloge vnesite polja po meri ali polja, ki jih je mogoče urejati, z oklepaji chevron(\<>). Polja po meri so polja, ki jih je mogoče urejati tudi v zaklenjenih predlogah.
- **Sistemski parametri**: kliknite the **@ikona** ali type **@@v** polju **Besedilo** predloge, da si ogledate seznam sistemskih parametrov. Izberete lahko katerega koli od teh parametrov in sestavite besedilo predloge. Ko uporabite te parametre v besedilu predloge, se ustrezne vrednosti dinamično zamenjajo, ko posrednik izbere te predloge v pogovoru.

  Opomba

  Če ni ustreznih vrednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikaže parametre v šivronskih oklepajih in jih označi z rumeno.

Korak 7

Izberite potrditveno **polje Zakleni predlogo** , da zaklenete predloge besedila. Posredniki lahko urejajo le polja po meri ali dinamična polja, ko zaklenete predlogo.

8. korak

V polju **Izključena** ekipa izberite ekipe, s katerimi predloge ne želite dati v skupno rabo.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Korak 9

Kliknite **Shrani spremembe** , da shranite predlogo.

1.1.1.1.5 Ustvarjanje predloge za klepet v živo

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Sredstva**>**predloge**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predlogo**.

Korak 4

Kliknite **Livechat** , da ustvarite predlogo za klepet v živo.

Korak 5 V **polje** Ime predloge vnesite ime predloge.

Korak 6 V besedilno polje predloge vnesite besedilo.

Opomba

- Polje z besedilom predloge podpira največ 2000 znakov.
- **Polja:** V telo predloge vnesite polja po meri ali polja, ki jih je mogoče urejati, z oklepaji chevron(\<>). Polja po meri so polja, ki jih je mogoče urejati tudi v zaklenjenih predlogah.
- **Sistemski parametri**: kliknite the **@ikona** ali type **@@v** polju **Besedilo** predloge, da si ogledate seznam sistemskih parametrov. Izberete lahko katerega koli od teh parametrov in sestavite besedilo predloge. Ko uporabite te parametre v besedilu predloge, se ustrezne vrednosti dinamično zamenjajo, ko posrednik izbere te predloge v pogovoru.

  Opomba

  Če ni ustreznih vrednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikaže parametre v šivronskih oklepajih in jih označi z rumeno.

Korak 7

Izberite potrditveno **polje Zakleni predlogo** , da zaklenete predloge besedila. Posredniki lahko urejajo le polja po meri ali dinamična polja, ko zaklenete predlogo.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

8. korak

V polju **Izključena** ekipa izberite ekipe, s katerimi predloge ne želite dati v skupno rabo.

Korak 9

Kliknite **Shrani spremembe** , da shranite predlogo.

1.1.1.1.6 Ustvarjanje predloge Facebook Messengerja

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Sredstva**>**predloge**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predlogo**.

Korak 4

Kliknite **Facebook** , da ustvarite predlogo storitve Facebook.

Korak 5

V **polje** Ime predloge vnesite ime predloge.

6 . korak: Izberite **Besedilo** kot vrsto predloge za konfiguracijo predloge besedila.

Opomba

- Polje z besedilom predloge podpira največ 2000 znakov.
- **Polja:** V telo predloge vnesite polja po meri ali polja, ki jih je mogoče urejati, z oklepaji chevron(\<>). Polja po meri so polja, ki jih je mogoče urejati tudi v zaklenjenih predlogah.
- **Sistemski parametri**: kliknite the **@ikona** ali type **@@v** polju **Besedilo** predloge, da si ogledate seznam sistemskih parametrov. Izberete lahko katerega koli od teh parametrov in sestavite besedilo predloge. Ko uporabite te parametre v besedilu predloge, se ustrezne vrednosti dinamično zamenjajo, ko posrednik izbere te predloge v pogovoru.

  Opomba

  Če ni ustreznih vrednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikaže parametre v šivronskih oklepajih in jih označi z rumeno.

Korak 7

Izberite **Predloge dejanj kot vrsto predloge** , da ustvarite predloge gumbov.

Opomba

To možnost lahko uporabite, ko stranka pričakuje hiter odziv. Sistem pošlje sporočilo s slikami in gumbi, da stranki omogoči, da se odzove s klikom na gumb.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Če želite konfigurirati predloge dejanj:

- Izberite potrditveno polje Gumb.
- Kliknite **Prenesi sliko** , da prebrskate sliko in jo priložite.
- V polje Ime vnesite ime gumba.
- Izberite vrsto **gumba** s spustnega seznama vrst gumbov.
- V **polje URL** klica vnesite URL za povratni klic.
- V besedilno polje Predloga vnesite besedilo.

Opomba

Predloge dejanj podpirajo največ 320 znakov.

8. korak

Izberite **Večpredstavnostne predloge kot vrsto predloge** , če želite ustvariti različne večpredstavnostne predloge.

Opomba

Ustvarite lahko naslednje večpredstavnostne predloge:

- Podoba
- zvoka
- Video
- Datoteka

Če želite konfigurirati večpredstavnostne predloge:

- V spustnem meniju Vrsta medija izberite vrsto medija.
- V polje Vnesite URL predstavnosti vnesite URL.

Korak 9

Izberite potrditveno **polje Zakleni predlogo** , da zaklenete predloge besedila. Posredniki lahko urejajo le polja po meri ali dinamična polja, ko zaklenete predlogo.

Korak 10

V polju **Izključena** ekipa izberite ekipe, s katerimi predloge ne želite dati v skupno rabo.

Korak 11

Kliknite **Shrani spremembe** , da shranite predlogo.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

1.1.1.1.7 Ustvarite predlogo WhatsApp

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite **Sredstva**>**predloge**.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predlogo**.

Korak 4

Kliknite **WhatsApp** , da ustvarite predlogo WhatsApp.

Korak 5 V **polje** Ime predloge vnesite ime predloge.

Korak 6 V besedilno polje predloge vnesite besedilo.

Opomba

- Polje z besedilom predloge podpira največ 4096 znakov.
- **Polja:** V telo predloge vnesite polja po meri ali polja, ki jih je mogoče urejati, z oklepaji chevron(\<>). Polja po meri so polja, ki jih je mogoče urejati tudi v zaklenjenih predlogah.
- **Sistemski parametri**: kliknite the **@ikona** ali type **@@v** polju **Besedilo** predloge, da si ogledate seznam sistemskih parametrov. Izberete lahko katerega koli od teh parametrov in sestavite besedilo predloge. Ko uporabite te parametre v besedilu predloge, se ustrezne vrednosti dinamično zamenjajo, ko posrednik izbere te predloge v pogovoru.

  Opomba

  Če ni ustreznih vrednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikaže parametre v šivronskih oklepajih in jih označi z rumeno.

Korak 7

Izberite potrditveno **polje Zakleni predlogo** , da zaklenete predloge besedila. Posredniki lahko urejajo le polja po meri ali dinamična polja, ko zaklenete predlogo.

8. korak

V polju **Izključena** ekipa izberite ekipe, s katerimi predloge ne želite dati v skupno rabo.

Korak 9

Kliknite **Shrani spremembe** , da shranite predlogo.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

1.1.1.1.8 Ustvarjanje predloge Apple Messages for Business (AMB)

Postopek

1. korak

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite Novi digitalni kanali, da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Izberite Sredstva>predloge.

Korak 3

Kliknite **Dodaj predlogo**.

Korak 4

Kliknite **Apple Message for Business** , da ustvarite predlogo AMB.

Korak 5

Vnesite **Ime** predloge.

Korak 6

Izberite vrsto predloge s spustnega seznama Vrsta predloge.

Opomba

Ustvarite **lahko besedilo**, **besedilo s prilogo**, **izbirnik** časa, **izbirnik** seznama, **obogateno povezavo**, **hiter odgovor** in **vrste predlog obrazcev** za kanal AMB.

Korak 7

Izberite **Besedilo** kot vrsto predloge, če želite konfigurirati predlogo besedila.

8. korak

V besedilno polje Predloga vnesite besedilo.

Opomba

Polje z besedilom predloge podpira največ 10000 znakov.

Polja: V telo predloge vnesite polja po meri ali polja, ki jih je mogoče urejati, z oklepaji chevron(\<>). Polja po meri so polja, ki jih je mogoče urejati tudi v zaklenjenih predlogah.

Sistemski parametri: kliknite the **@ikona** ali type **@@v** polju **Besedilo** predloge, da si ogledate seznam sistemskih parametrov. Izberete lahko katerega koli od teh parametrov in sestavite besedilo predloge. Ko uporabite te parametre v besedilu predloge, se ustrezne vrednosti dinamično zamenjajo, ko posrednik izbere te predloge v pogovoru.

Opomba

Če ni ustreznih vrednosti za konfigurirane parametre, aplikacija prikaže parametre v šivronskih oklepajih in jih označi z rumeno.

Korak 9

Izberite **Besedilo s prilogami** kot vrsto predloge, če želite konfigurirati in podpreti besedilo s predlogami prilog.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Korak 10

V razdelku Prenos priloge kliknite **Izberite datoteko** ali **Spusti datoteke tukaj** , da prenesete prilogo.

Opomba

V polju »Prenesi prilogo« je podprta največja omejitev ≤ 5 MB.

Korak 11

Izberite potrditveno **polje Zakleni predlogo** , da zaklenete besedilo in besedilo z vrstami predlog prilog. Posredniki lahko urejajo le polja po meri ali dinamična polja, ko zaklenete predlogo.

Korak 12

Izberite vrsto predloge izbirnika časa, da konfigurirate časovna obdobja za stranke.

- Konfigurirajte **predogled** prejetega sporočila.
  - Na **izbirnih gumbih Style** izberite **velikost mehurčka za predogled** sporočila.
  - V **polje Naslov** vnesite naslov.
  - (Neobvezno) V **polje Podnaslov** vnesite podnaslov.
  - Kliknite **Izberite datoteko** ali **spusti datoteke tukaj** , da prenesete prilogo.
- (Neobvezno) Konfigurirajte podrobnosti dogodka.
- Omogočite preklopno stikalo s **podrobnostmi** o dogodku vnaprejšnjega izpolnjevanja, da vnaprej izpolnite podrobnosti dogodka.
  - V **polje Naslov** dogodka vnesite naslov.
  - (Neobvezno) V **polje Podrobnosti o lokaciji** vnesite podatke o lokaciji.
  - (Neobvezno) V polja **Pokaži na zemljevidu** vnesite koordinate.
  - V ustreznih poljih izberite datum, čas in trajanje.
  - Kliknite ikono **Dodaj** , da dodatno dodate časovne reže.
- Konfigurirajte **predogled** odgovora na sporočilo.
  - Na **izbirnih gumbih Style** izberite **velikost mehurčka za predogled** sporočila.
  - V **polje Naslov** vnesite naslov.
  - (Neobvezno) V **polje Podnaslov** vnesite podnaslov.
  - Kliknite **Izberite datoteko** ali **spusti datoteke tukaj** , da prenesete prilogo.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Korak 13

Izberite **vrsto predloge Izbirnik** časa, če želite konfigurirati seznam elementov in informacij v zvezi z njimi.

- Konfigurirajte **predogled** prejetega sporočila.
  - Na **izbirnih gumbih Style** izberite **velikost mehurčka za predogled** sporočila.
  - V **polje Naslov** vnesite naslov.
  - (Neobvezno) V **polje Podnaslov** vnesite podnaslov.
  - Kliknite **Izberite datoteko** ali **spusti datoteke tukaj** , da prenesete prilogo.
- Konfigurirajte **podrobnosti** seznama.
  - V polje za **naslov** razdelka vnesite naslov.
  - Če želite konfigurirati več odsekov, potrdite **polje Dovoli več izborov za odsek** .
  - Kliknite **Spusti datoteke sem za nalaganje**, da naložite slikovne datoteke.
  - V **polje Naslov** elementa vnesite naslov.
  - (Neobvezno) V **polje Podnaslov** elementa vnesite podnaslov.
  - Kliknite **ikono Dodaj** , ki je zraven polja Ime elementa, če želite dodati več elementov.
  - Kliknite **Dodaj odsek** , da shranite seznam.
- Konfigurirajte **predogled** odgovora na sporočilo.
  - Na **izbirnih gumbih Style** izberite **velikost mehurčka za predogled** sporočila.
  - V **polje Naslov** vnesite naslov.
  - (Neobvezno) V **polje Podnaslov** vnesite podnaslov.
  - Kliknite **Izberite datoteko** ali **spusti datoteke tukaj** , da prenesete prilogo.

Korak 14

Izberite **vrsto predloge obogatene povezave** , če želite konfigurirati potrošniško napravo inji poslati obogatene povezave.

- Konfigurirajte **predogled** prejetega sporočila.
  - V **polje Naslov** vnesite naslov.
  - V **polje URL** vnesite URL obogatene povezave.
  - S spustnega seznama izberite vrsto medija.

    Opomba

    - Polje predstavnosti podpira slikovne ali video datoteke.
    - Ko kot vrsto medija izberete možnost Videoposnetek, naložite sličico za lažjo identifikacijo in vidljivost. Video datoteka mora biti v obliki zapisa MP4.
  - Kliknite **Izberite datoteko** ali **spusti datoteke tukaj** , da prenesete prilogo.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Korak 15

Izberite vrsto predloge za hitri odgovor **,** če želite konfigurirati vprašanja in možnosti.

- V **polje Naslov** vnesite vprašanje.
- V **polje Dodaj možnosti** vnesite možnosti.

Opomba

V polju Dodajanje možnosti lahko konfigurirate najmanj dve in največ pet možnosti.

Korak 16

Izberite **Type form template (Vrsta predloge obrazca**), če želite konfigurirati obogatene interaktivne poteke na več straneh za uporabnike v napravah s sistemom iOS in iPadOS z eno koristno obremenitvijo JSON.

- V **polje Opis** vnesite opis obrazca, da posrednikom zagotovite dodatne informacije s predlogo obrazca.
- Kliknite **Naloži vzorec v urejevalnik** , da naložite vzorec JSON in ga prilagodite, ali pa vnesite veljaven JSON.
- Kliknite **Polepšajte** zraven Naloži vzorec v urejevalniku, da oblikujete in naredite JSON berljiv.

Korak 17

V polju **Izključena** ekipa izberite ekipe, s katerimi predloge ne želite dati v skupno rabo.

Korak 18

Kliknite **Shrani spremembe** , da shranite predlogo.

2.2. Konzola servisa za stranke

2.2.1. Nadzorna plošča

Na nadzorni plošči si lahko ogledate seznam klepetov, ki čakajo na odgovor posrednika. Nadzorna plošča pomaga prepoznati morebitne čakajoče stranke v čakalni vrsti.

Nadzorna plošča vsebuje naslednje zavihke:

- Pogovori
- Delovne sile

2.2.1.1. Pogovori

Število odprtih pogovorov si lahko ogledate na **zavihku Pogovori** . Število odprtih pogovorov je skupno število klepetov v **stanju čakalne vrste**, **aktivnega** in **čakajočega** stika določene ekipe. Vsako stanje si lahko ogledate na svoji kartici in si ogledate določeno število klepetov za to stanje. Lahko kliknete na vsako od teh kartic, da si ogledate podrobnosti klepetov pod izbranim statusom.

Opomba

Webex Središče za stike ne podpira stanja Na čakanju.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Skupine aktivnih statusnih kartic klepetajo s tistimi, ki čakajo na odgovore posrednikov, in tistimi, ki čakajo na odgovore strank.

Glede na izbiro kartice stanja si lahko ogledate podrobnosti klepeta, kot so ID klepeta, ID stranke, prioriteta, ID agenta, povprečni odzivni čas, čas obravnave in zadnja posodobitev.

Ogled prepisa pogovora

Uporabniki digitalnih kanalov si lahko privzeto ogledajo najnovejše šestmesečne podatke v živo na uporabniškem vmesniku in prek API. Če si želite ogledati podatke, daljše od šestih mesecev, se obrnite na skupino za podporo. Skupina za podporo lahko zagotovi do 24 mesecev podatkov brez povezave.

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Kliknite gumb Preklopi na servis za stranke v zgornjem desnem kotu nadzorne plošče.

Korak 3

Kliknite ikono dnevnika klepeta v stolpcu Dejanje klepeta.

Na zaslonu se prikaže pogovorno okno dnevnika klepeta.

Poiščite klepete na podlagi določenih filtrov

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Kliknite gumb Preklopi na servis za stranke v zgornjem desnem kotu nadzorne plošče.

Korak 3

Kliknite gumb Dodaj filter na zaslonu nadzorne plošče.

Korak 4

Ustvarite pogoje na zaslonu **Filtriraj klepete** .

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Korak 5

Kliknite **Ogled rezultatov** , če si želite ogledati klepete, ki izpolnjujejo pogoje filtra.

V tabeli z rezultati iskanja so prikazani vsi rezultati, ki ustrezajo pogojem filtra.

Iskanje in ogled prepisov

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Kliknite gumb Preklopi na servis za stranke v zgornjem desnem kotu nadzorne plošče.

Korak 3

Prepise pogovorov lahko iščete in si jih ogledate na strani Iskanje na podlagi teh vrednosti polj.

Polje	**Opis**
Ime	Polno ime stranke, prejeto od kanala, in konfiguracije v vozlišču za ustvarjanje pogovora v toku. Velja za Facebook Messenger in kanal Livechat. Za e-pošto: privzeto nastavite e-poštni naslov primarne stranke (z naslova). Za SMS: privzeto nastavite številko mobilnega telefona stranke. **Opomba** Delna iskanja niso podprta. Iskanje ne razlikuje med velikimi in malimi črkami.
Številka mobilnega telefona	SMS mobilno številko stranke. Uporabno za iskanje SMS pogovorov.
E-poštni ID	E-poštni ID stranke. Uporabno za iskanje e-poštnih pogovorov.
ID klepeta (ID pogovora)	Enolični identifikator pogovora.
ID klepeta v živo	Edinstven UUID – v brskalniku stranke ga nastavi pripomoček Livechat.
Številka mobilnega telefona WhatsApp	Registrirana mobilna številka stranke.
Apple Messages za podjetja (AMB)	Številka ali e-poštni ID, povezan z računom Apple ID.
Tags	Ne velja za Webex kontaktni center.
Prednost	Ne velja za Webex kontaktni center.
ID zastopnika	ID agenta je konfiguriran za uporabniško ime CI kot del začetne faze in ga v tej fazi ni mogoče uporabiti.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Polje	Opis
ID stranke	Edinstveni identifikator stranke, kot ga opredeli podjetje. Ne velja za Webex kontaktni center.

2.2.2. Besede na seznamu blokiranih

Konfigurirate lahko blokirane besede, ki jih posredniki ne smejo uporabljati v pogovorih. Če se te besede pojavijo v sporočilu stranke, se pred pošiljanjem posrednikom zamenjajo z zvezdico (*). Ta funkcija podpira angleščino in celoten nabor znakov Unicode, ki pokriva večino jezikov na svetu.

Na tem zaslonu lahko izvedete naslednja dejanja:

- Konfigurirajte blokirane besede, ki jih je treba izločiti iz sporočil, ali poiščite vnaprej konfigurirane blokirane besede.
- Konfigurirajte ID-je e-poštnih sporočil prejemnikov, ki jim je poslano poročilo, če so v odhodnih sporočilih, ki jih posrednik poskuša poslati stranki, najdene blokirane besede.
- Če posrednik vnese sporočilo, ki vsebuje blokirano besedo, sistem prikaže opozorilo in sporočila ne pošlje, dokler ga posrednik ne odstrani.

Privzete besede na seznamu blokiranih

V spodnji tabeli so navedene privzete besede seznama blokiranih pošiljateljev. Lahko jih naredite aktivne in neaktivne.

Di	Vag1NA	CIPA	Fcuker	Kumming	
luknja	Vagiina	CL1T	fcuking	Kums	Kurca
Arsey	Vaj1NA	Kliti	feck	Kunilingus	Pron
pepel0le	Vajina	Lizanje klicev	Razstreli delo	KWIF	pube
pepel	Vullva	klitoris	Fecker	L3I+CH	Pusse
luknje	sprehajalci	kliti	Felching	L3itch	Pussi
Obraz	potepanja	malo leglo	felat	Labia	Pizde
ASSH0le	WH00R	Clusterfuck	Felacio	LEN	muco
Asslicker	wh0re	Knut	Fingerfuck	LMAO	Pussy puščica

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Povlecite	Wigger	petelin	prste	LMFAO	Pussy palača
bassterdi	Willie	žep petelina	Fingerfucker	strast	muce
Barabe	Wog	petelin smrklje	Fingerfuckers	Lusting	Queaf
Bastardz	Kroglice	kokličar	s prsti	M0F0	kvir
Basterds	sranje	koktel	Fingerfucks	M0FO	Danke
Basterdz	fukati	kokmunch	pest jebi	M45terbate	Retard
psice!	50-metrski cunt punt	Cockmuncher	fistfuck	MA5TERB8	Rimjaw
psice	5H1T	Pipe	fistfucked	Ma5terbate	anilingus
psice.	Raji	petelin	fistfucker	Mafugly	s hit
Blobby	a_s_s	petelin	fistfuckers	mazochist	s.o.b.
Bollocks	A2M	petelin	fistfucking	MASTERB8	s_h_i_t
Bolloki	A55	petelin naivnež	fistfuckings	Masterbat*	Sadizem
Bollox	odrasla oseba	petelini	fistfucks	Masterbat3	Sadist
Bolox	Amaterski	petelini	Prirobnica	Masterbate	Sprud
Buttwipe	analni	Cocksuka	Zamašite dnevnik	Master-Bate	kraljica klobase
C0cks	analni impaler	Cocksukka	Fook	Mojstrstvo	Schlong
CNTZ	analno uhajanje	COK	Fooker	mojstrstvo	Vijačenje

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

glava petelina	Anilingus	Kokmuncher	jebena luknja	masturbirati	Scroat
CUNTZ	zadnjik	Coksucka	Jebena lutka	MOF0	skrota
Potopite	AR5e	Coon	Jebena trofeja	Mofo	modnik
Dominatricks	arrse	obvladajte nekaj lesa	Jebeš ti mamo	Mo-fo	Semena
Dominatrija	Rit	koruzna luknja	fukati	Mothafuck	seks
Dominatrika	vrtina	Korpusna kurba		Mothafucka	sh!+
Dumbas	osel	Cox	jebena rit	Mothafuckas	sh!t
Jebeno	rit jebi	Cum	jebena psica	Mothafuckaz	SH1t
Polnilom	Riti	cum chugger	Zajebal	Mothafucked	Shag
Fukah	Morilec	Cum smetnjak	Fucker	Mothafucker	Shagger
Fukin	Ass-Fucker	cum čudak	Fuckers	Mothafuckers	Shaggin
Gayboy	Assfukka	cum guzzler	Jebena glava	Mothafuckin	Shagging
Prevajanje...	Asshole	Cumdump	fuckheads	Mothafucking	shemale
H00R	kreteni	Cummer	Jebeni	Mothafuckings	shi+
H0AR	sluz	Cumming	Prekleto	Mothafucks	srati
H0Re	Morilec	cums		Mati Fucker	sranje jebec

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

motika	Celota	Cumshot	Fuckingshitmotherfucker	Mati Fucker	Shitdick
kopita	avtoerotični	Cunilingus		Motherfuck	sijaj
Hoore	b!tch	Cunillingus	meso	mati je	Shited
Japs	B00Bs	cunnilingus	Jebe	pizdun	Shitey
Jisim	B17CH	pizda	fucktoy	Motherfuckers	Shitfuck
Jiss	B1TCH	cunt lasje	fuckwhit	Motherfuckin	Sramotno
joder	plesna torba	Cuntbag	fuckwit	materinstvo	Drekač
Kike	nahrbtnik	Cuntlick	Fudge Packer	materinski fuckingi	sijoč
Gumbi	Bang (enega) polja	Cuntlicker	Fudgepacker	Motherfuckka	bleščeči
Knobz	Bangbros	cuntlicking		Motherfucks	Shits
Koon	Neosedlan	Cunts	Fuker	Muff	sranje
kunt	Baraba	cuntsicle	Fukker	puf puh	Sranje
kunts	zver	udaril v cunt	Fukkin	Mutha	Drobilci
Kuntz	Beastiality	rezano vrv	Fuks	Muthafecker	Srala
Lezzian	Goveja zavesa	Cialis	Fukwhit	Muthafuckker	udarci
masokist	Zvonček	Cyberfuc	Fukwit	Muther	Shitty
masstrbait	Bestial	Cyberfuck	fux	Mutherfucker	Skank
masstrbate	Sodomija	cyberfucked	FUX0R	N1gga	pobočje

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Masterbates	bi+ch	Cyberfucker	Gangbang	n1gger	kurba
Prevajanje...	biatch	Kiberfukerji	Gangbang	Nacističnih	vedro kurbe
mati-fucker	bimbusi	cyberfucking	tolpski pok	Potrebujete kurca	Sluts
N1gr	ptičja ključavnica	D1ck	gangbanged	Nigg3R	Smegma
Nonce	prasica	prekleto	Gangbangs	Nigg4H	Snet
Orgazum	prasica	Dick	plinasta rit	Prevajanje...	Ugrabil
Pakiranje	Velika Britanija	Luknja za kurce	Gaylord	Prevajanje...	Sin psice
Pakiranje	Grenčice	Dick sramežljiv	Gaysex	Prevajanje...	SPAC
pakirano	psice	Glava	koza	Prevajanje...	Fitilj
Prevajanje...	Bitchin	Dildo	bog	Nigger	T1TT1E5
Prevajanje...	Bitching	Dildos	Bog prekleto	Noži	T1tties
Paky	Krvavo	Dinka	Božji jez	Nob	Teets
Peeenus	Razstreli me	Dinks	Prekleto	Nob Jokey	Prevajanje...
Peeenusss	pihaj blato	Prevajanje...	Prekleto	nobhead	testni
Peenus	Blowjob	umazan Sanchez	prekleto od boga	Nobjocky	modo
Peinus	Blowjobs	DLCK	loputa šunke	Nobjokey	Tit

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

PEN1S	Modri vaflj	pes-fucker	hardcoresex	Numbnuts	Tit Wank
dih penisa	Blumpkin	slog psička	pekel	orehovo maslo	Titfuck
penus	Bojole	Doggiestyle	Heshe	oreški	Joške
Penuus	módo	Doggin	Žvižgač	OMG	TITT
Phuker	Bollok	Dogging	kopita	Orgazim	Tittie5
Phukker	Hrbet	Oslovski ribber	Hoer	orgasims	Tittiefucker
Polack	Joškarske	Doosh	homoseksuálca	orgazem	Joške
Polak	Joške	Duche	Homoerotično	Orgazmov	Tittyfuck
Poof	booobs	Dyke	Hore	P0rn	Tittywank
Poonani	boooobs	Pojejte kurca	najbolj pohoten	kmet	Titwank
PR1C	BTCH1	jejte pito za lase	pohoten	Kurac	Tosser
PR1ck	xxx	Ejakulat	Hotsex	penis	Iztrebek
PR1K	Bedak	Vzkliknil	Kako ubiti	penisfucker	TW4T
Pussee	M0Ron	Ejaculates	Kako Murdep	telefonski seks	Twat
Puuke	$hit	Ejakulacijo	Jackoff	Phuck	Twathead
Puuker	4R5E	ejakulacije	Jack-off	Phuk	Twatty
kviri	booooobs	ejakulacija	Jap	phuked	Twunt
Queerz	boooooobs	ejakulat	Kreten	Phuking	twunter

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Qweers	Prsi	Erotično	kretenje	phukked	V14gra
Qweerz	Buceta	f u c k	Jism	Phukking	V1gra
rektum	Spokajte	f u c k e r	Prevajanje...	Phuks	vagina
optično branje	BUM	f_u_c_k	JIZM	Phuq	Viagra
seksi	Zajček Fucker	F4nny	Prevajanje...	Pigfucker	vulva
SH1 TER	Uničite tovor	obrazen	Kawk	zvodnik	W00SE
SH1ts	Busty	peder	kinky Jezus	Piss	Wang
sh1tter	rit	Fagging	Gumb	razjezeni	potepanje
SH1TZ	Butt fuck	Faggitt	konec gumba	pisser	Potepanje
Sramežljivost	zadnjica	Peder	Knobead	Pissers	Wanky
Shitz	Buttmuch	Faggs	potrkano	Proge	Kdo
Shyt	čep za zadnjico	Fagot	Knobend	zavihki	kurba
Sramežljiva	C0ck	agote	glava gumba	Pissin	Willies
Skankey	C0cksucker	Pedre	Knobjocky	Scal	Willy
Skanks	Muncher za preproge	Fanny	Knobjokey	Pissoff	Wtf
Prevajanje...	preproga	fannyflaps	Kock	Kakanje	Ksrated
Slutty	Cawk	Fannyfucker	Kondum	Porno	T! T
Slutz	Kreda	Fanyy	Kondums	Porno	BTCH

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Twats	Choade	Fatass	Kum	pornografija	T T
va1jina	Chota vrečke	FCUK	Kummer	Pornos	ubiti

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Upravljanje seznama blokiranih

Postopek

Korak 1

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite **Novi digitalni kanali** , da zaženete privzeto konzolo.

Korak 2

Preklopite na konzolo **servisa**za stranke.

Korak 3

Izberite **Nastavitve** > **Upravljanje** > **Seznami blokiranih stikov**.

V **razdelku Privzeti seznam** blokiranih so prikazane privzete blokirane besede. Teh besed ne morete izbrisati, lahko pa jih aktivirate in deaktivirate.

Korak 4

Če želite deaktivirati besedo:

a. Izberite besedo s seznama Aktivno.

   Po želji lahko seznam filtrirate z iskalnim poljem.

   Opomba

   S tipko SHIFT lahko izberete več blokiranih besed in jih hkrati deaktivirate.

b. Kliknite ikono **puščice** desno, da blokirano besedo premaknete na seznam Neaktivno.

c. Kliknite **V redu** , da premaknete besedo z neaktivnega na seznam Aktivno.

Korak 5

Če želite aktivirati besedo:

a. Izberite besedo s seznama Neaktivno.

Po želji lahko seznam filtrirate z iskalnim poljem.

b. Kliknite ikono **puščice** levo, da blokirano besedo premaknete na seznam Aktivno.

c. Kliknite **V redu** , da premaknete besedo z neaktivnega na seznam Aktivno.

Korak 6

V **razdelku Seznam blokiranih** po meri dodajte svoj seznam besed na seznam blokiranih.

a. Vnesite blokirano besedo v polje Vnesite besedo **za seznam blokiranih** poleg gumba Dodaj besedo .

b. Kliknite **Dodaj besedo**.

Beseda je prikazana v besedilnem polju. Podobno lahko konfigurirate poljubno število besed.

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja.

Korak 7

V **razdelku Eskalacije** lahko omogočite stopnjevanja.

a. Potrdite **polje Eskalacije** .

b. V besedilno polje vnesite e-poštne ID-je, ločene z vejico. Vsi konfigurirani ID-ji e-pošte so obveščeni, če se v odhodnih sporočilih pojavijo blokirane besede.

c. Potrdite **polje Posredniku dovoli, da razkrije blokirane besede, ki se prikažejo v dohodnih sporočilih** , da posrednikom omogočite dostop do razkritja blokiranih besed v dohodnih sporočilih.

8. korak

Kliknite Shrani spremembe.

Opomba

Obvezno je, da kliknete **Shrani spremembe** v spodnjem desnem kotu zaslona, da uporabite vsa dejanja, izvedena na zaslonu seznamov blokiranih.

Več informacij
Obiščite cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco in/ali njegova lastniško povezana podjetja. Vse pravice pridržane. Cisco in logotip Cisco sta blagovni znamki ali registrirani blagovni znamki podjetja Cisco in/ali njegovih lastniško povezanih podjetij v ZDA in drugih državah. Za ogled seznama blagovnih znamk Cisco pojdite na ta URL: https://www.cisco.com/go/blagovne znamke. Omenjene blagovne znamke tretjih oseb so v lasti njihovih lastnikov. Uporaba besede partner ne pomeni partnerstva med podjetjem Cisco in katerim koli drugim podjetjem. (1110R)