WebexEngageAdminandSetupGuidefor

WebexContactCenter

Datum: 19. avgust 2025

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse pravice pridržane.

Cisco zaupno

Vsebina

1 O novih digitalnih kanalih 3
2 Nove digitalne konzole kanalov 3
2.1 Skrbniška konzola 3
2.1.1 Nadzorna plošča 4
2.1.2 Nastavitve 11
2.1.3 Uporabniki 11
2.1.4 Sredstev 13
2.1.5 Predloge 24
2.1.6 Proaktivni klepet 39
2.2 Konzola servisa za stranke 42
2.2.1 Nadzorna plošča 42
2.2.2 Besede na seznamu blokiranih 46

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 pogovor.
Nastavitve	Omogoči konfiguracijo celotnega najemnika, kot so pravilniki o prilogah in e-pošta Konfiguracijo.
Uporabniki	Predstavlja pogled uporabnikov samo za branje, ki jim je omogočen vsekanalni dostop ali licenciran kot premium agent, sinhroniziran iz aplikacije Control Hub.
Sredstev	Omogoči konfiguracijo sredstev kanala in predlog odzivov (konzervirani odgovori).

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

2.1.1 Nadzorna plošča

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.

2.1.1.1.1 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 Webex Contact Center 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. od Upravljavci	Prikazuje število skrbnikov, ki upravljajo to ekipo.
Ne. zastopnikov	Prikaže število posrednikov, ki so del te ekipe.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Drugo	Prikaže število uporabnikov, ki pripadajo drugim vlogam, na primer analitiku, ki niso

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Ime stolpca	Opis
	Velja za Webex Contact Center danes.

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 - nastavljen na Cisco CI uporabniški ID. Opomba To ne vpliva na način, kako se uporabniki prijavijo v Webex Contact 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 POST pogovorne podatke, da 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

postopka dogodka

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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Korak 4

Vnesite Ime dogodka. Korak 5

V dana polja vnesite URL. Sistem pokliče ta URL, ko se dogodek sproži. Korak 6

Izberite enega od naslednjih načinov:

- Dobiti
- PUT
- POST
- Obliž
- Izbrišit

e 7. korak

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 zahtevah API.

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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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 na POST podatke.
   - Dovoli posredniku, da izbira med naborom vnaprej določenih vrednosti: ta možnost omogoča posredniku, da izbere vnaprej konfigurirane vrednosti, preden pokliče zunanji URL na POST podatke. Ko izberete izbirni gumb, se na zaslonu prikaže besedilno polje. V besedilno polje vnesite vnaprej določene vrednosti.
g. Kliknite ustrezni izbirni gumb in kliknite Dodaj, da shranite parametre.
h. Za urejanje in brisanje parametrov uporabite ikoni Uredi in Izbriši.

Dodajanje novega

postopka pravila

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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Ročno, po API ali po sistemu. Če želite, da to pravilo deluje v vašem najemniku, boste morali izbrati API.

- Ustvarjen klepet: pravilo se samodejno sproži, ko ustvarite klepet. Zahtevo POST lahko pošljete (URL tretje osebe), kadar koli ustvarite klepet. Če želite, da to pravilo deluje na vašem najemniku, morate izbrati API.
- Klepet se znova odpre: pravilo se sproži, ko je klepet znova odprt. Izberite možnost, da ročno sprožite pravilo

  Ali po API ali po sistemu. Če želite, da to pravilo deluje v vašem najemniku, boste morali izbrati API.
- Sporočilo poslano: pravilo se sproži, ko je sporočilo

poslano. Korak 6

Izberite enega od naslednjih načinov:

- Dobiti
- PUT
- POST
- Obliž
- Izbrišit

e 7. korak

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 zahtevah API.

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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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. Če želite to narediti, TURN v pravilu vklop/izklop JavaScripta

preklopite v zgornjem desnem kotu strani Konfiguriraj pravilo.

Korak 14

Kliknite Shrani pravilo.

Urejanje dogodkov in

postopek pravil

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.

Postopek brisanja

dogodkov in pravil

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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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:

Ime polja	Opis
Omogočanje prilog v konzoli servisa za stranke	S tem stikalom omogočite ali onemogočite priloge v napravi Agent Desktop. Poleg tega lahko konfigurirate dovoljeno število prilog, prilog velikosti in oblike zapisa datotek.
Omogočanje zgodovine klepetov v odgovorih posrednikov	TURN na Omogočanje zgodovine klepetov v odgovorih posrednikov v e-poštnem kanalu preklopite, če želite posrednikom omogočiti pošiljanje zgodovine klepeta v odgovorih (Ne velja za Webex Kontaktni center)
Mirovanje računa	Uporabniki so označeni kot mirujoči, če se ne udeležijo nobenega stika v digitalnem kanalu 30 dni zapored.

2.1.3 Uporabniki

Webex Angažirani uporabniki se upravljajo v središču Control Hub. Uporabniki, dodani ali odstranjeni v nadzornem središču, so samodejno sinhronizirani in prikazani na seznamu uporabnikov. Če želite več informacij o ustvarjanju uporabnikov v središču Control Hub, glejte Upravljanje uporabnikov središča za stike.

Po uspešni prijavi v Webex Engage se lahko pomaknete do razdelka Uporabniki v levem podoknu in si ogledate seznam uporabnikov. V razdelku Uporabniki je prikazan pogled uporabnikov, preslikanih v premium ali standardno licenco posrednika, ki je samo za branje.

Opomba

- Sinhroniziran seznam uporabnikov ne vključuje trenutnega prijavljenega uporabnika ali skrbnika.
- Če na seznamu uporabnikov Webex Engage manjka licenca za posrednika, ponovno ročno

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

sinhronizirajte uporabnike v središču Control Hub ali se za pomoč obrnite na Cisco Support.

- Če so uporabniki izbrisani v aplikaciji Control Hub, postanejo neaktivni v programu Webex Engage. Ponovno jih dodajte z

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Isti e-poštni naslov jih ne aktivira znova. To je znana težava. Za ponovno aktiviranje teh uporabnikov se obrnite na Cisco Support.

- Neaktivni uporabniki se ne morejo prijaviti v Webex vključiti skrbniškega uporabniškega vmesnika ali ravnati z digitalnimi stiki v Agent Desktop.

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, registrirana z Webex Contact Center 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 Registrirano na*
<časovni žig>.

Opomba

- Ko skrbnik izbriše sredstva v napravi Webex Connect, ta sredstva ne bodo več prikazana v središču Control Hub ali na zaslonu Webex Engage Assets.
- Podrobnosti o elementih ne urejajte neposredno na strani Sredstva kanala, razen konfiguracije pripomočka Livechat.

Ko kliknete ikono Sredstva kanala v levem meniju, se prikaže seznam trenutnih sredstev kanala, registriranih z Webex Contact Center. Vsak Tab prikazuje kanal in vsebuje sredstva kanala.

Stolpčni	Opis
Kanal	Ime uporabnika (<Ime> <Priimek>), kot je konfigurirano v središču Control Hub

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Podrobnosti o sredstvih	Poslovni naslov sredstva, kot so številka SMS, številka WhatsApp, aplikacija Livechat ID, ID poslovne e-pošte, Apple Messages for Business ID in povezava do strani storitve Facebook

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Stolpčni	Opis
Ime sredstva	Ime sredstva, kot je konfigurirano v programu Webex Connect
ID	Interni ID, ki ga za sredstvo ustvari Webex Contact Center
Dodano dne	Časovni žig, ko je bilo sredstvo registrirano z Webex Contact Center
Prednost	Privzeta prioriteta, ki velja za sredstvo kanala (trenutno ne velja za Webex Kontaktni center)
Dejanje	Uredi

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 Livechat Tab.

Korak 4

Kliknite ikono Uredi v stolpcu Dejanje sredstva Livechat.

Korak 5

Konfigurirajte Splošne nastavitve Tab:

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. TURN vklopljeno ali izklopljeno Dovoli stranki, da zahteva prepis klepeta iz pripomočka Livechat preklopite

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

na

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Omogočite ali onemogočite strankam, 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. TURN na pripomočku Počisti niti pri končnem uporabniku preklopite na čiščenje pogovorov, ko stranka klikne Končaj klepet, se pomakne na drugo spletno mesto ali zapre brskalnik.

e. 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 Contact Center.

f. Omogočanje preklopnega stikala Zvoki obvestil za predvajanje zvočnega signala, ko končni uporabnik prejme novo sporočilo.

g. 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.

h. Kliknite Shrani spremembe.

Korak 6

Konfigurirajte spletne strani Tab:

a. Kliknite Dodaj spletno mesto.
   Prikaže se stran z nastavitvami spletnega mesta.

b. V razdelku Splošno Tab konfigurirajte naslednja polja.

Ime polja	Opis
Jezik gradnika za klepet	Izberite jezik s spustnega seznama Jezik pripomočkov za klepet. Privzeti jezik je angleščina. Vse objave, besedilo interaktivnega gumba, napaka Obvestila in prepisi klepeta so prikazani v konfiguriranem jeziku pripomočka.
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 število znakov Dovoljeno v polju besedila gumba je 30.
Pozdrav	Vnesite prilagojeno pozdravno sporočilo, ki si ga bodo stranke ogledale na koncu pripomoček za stranke. Največja omejitev znakov za to polje je 500.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Skladnost s PCI	Vnesite sporočilo, ki si ga stranka ogleda, ko sporočilo ni PCI-

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Ime polja	Opis
Sporočilo s pasico	Skladne.
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.

   TURN na zaslonu preklopite na približni čas čakanja in kliknite enega od naslednjih izbirnih gumbov:

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

d. V razdelku Nastavitev objave klepeta TURN v razdelku Dovoli pisanje dnevnika obvestila o klepetu preklopite, da konfigurirate prilagojena obvestila v pripomočku.

   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 zadevi polje 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: vnos zahtevanega besedila noge v polje Noga pod prepisom e-pošte. Največja omejitev znakov za to polje je 1000.

Opombe: V prepisu e-poštnega sporočila sistem prikaže samo ime agenta.

f. Kliknite Shrani spremembe.

   S tem aktivirate zavihka Videz in Vidljivost pripomočkov.

g. V razdelku Videz Tab konfigurirajte ta polja.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Ime polja	Opis
Pripomoček Barvni	Vnesite barvno kodo pripomočka. Izberete lahko barvo ali navedete šestnajstiško kodo.
Pripomoček Vrsta gumba	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, ko so poslani hitri odgovori: na tem stikalu lahko TURN in posrednikom omogočite sestavljanje novega sporočila v skladatelju, če se predlagani hitri odgovori ne ujemajo z namenom stranke. Pokaži skladatelja, ko so poslani vrtiljaki: Na tem stikalu lahko TURN, da uporabnikom omogočite sestavljanje novega sporočila v skladatelju, ko je poslan vrtiljak. Dovoli čustvene simbole: Na tem stikalu lahko TURN, da strankam omogočite uporabo emojijev 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: Na tem stikalu lahko TURN in strankam omogočite pošiljanje prilog med pogovori v pripomočku. Opomba Če za opustitev prilog izberete možnost skladnosti s PCI, sistem preglasi konfiguracijo Dovoli priloge. Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.

h. Kliknite Shrani spremembe.

i. V Widget Visibility Tab določite vidnost gradnika 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.
   - TURN na spletnem mestu Force TURN Off preklopite, da prisilite TURN iz pripomočka Livechat.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Konfigurirajte

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Naslednje nastavitve:

- V besedilno polje Sporočilo pasice o nerazpoložljivosti vnesite sporočilo o nerazpoložljivosti pripomočka. Sistem prikaže to sporočilo strankam, ki poskušajo dostopati do pripomočka.
- TURN v pripomočku Skrij za nove stranke ali ko obstoječe stranke osvežijo brskalnik, preklopite in skrijete pripomoček za nove stranke, ne da bi prikazali 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 preklopnem stikalu Force TURN Off se stranki prikaže brez osvežitve brskalnika.

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

k. V razdelku Prepovedane stranke Tab 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 prepovedane stranke.
b. V ustrezna besedilna polja vnesite IP Začetni obseg, IP Končaj bes in Razlog za izključitev stranke.
c. Kliknite Pošlji.

Na zaslonu se prikaže sporočilo o uspehu, sistem pa navede IP podrobnosti o prepovedanih Zaslon stranke.

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 namestitev Tab:

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

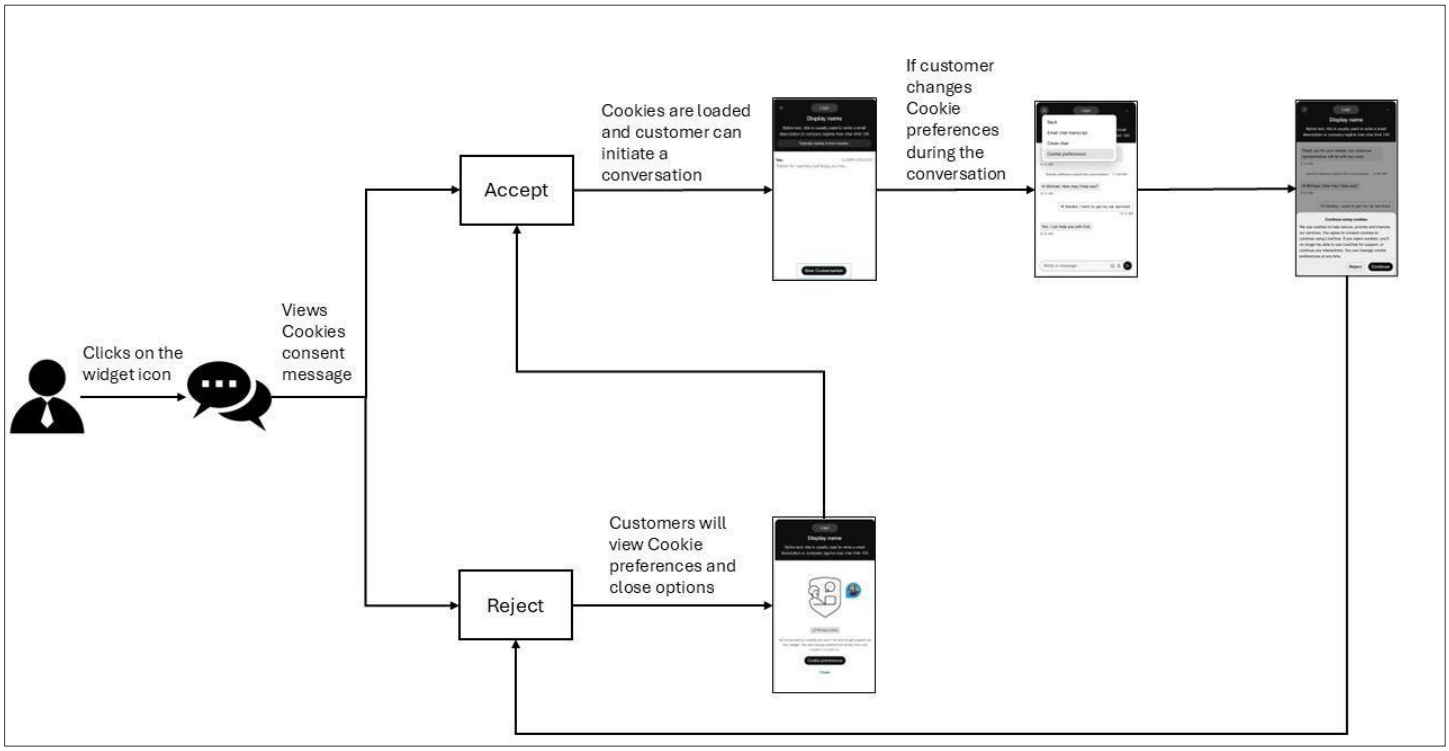
Soglasje za piškotke LiveChat

a. TURN na preklopu Sprejmite soglasje stranke, da pridobite 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 njegove podružnice. Vse

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.

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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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 1.

korak

V navigacijski vrstici portala za upravljanje izberite Novi digitalni kanali, da zaženete privzeto konzolo.
Korak 2

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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Korak 6

Odprite vzorčno datoteko in v ustrezne celice vnesite te 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.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.
- 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.
- 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 datoteki .CSV, preden jo naložite.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

8. korak

Shranite datoteko.

Korak 9

Kliknite Naloži datoteko. Datoteko naložite samo v obliki

.CSV. 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.

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)

2.1.5.4.1 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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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, dodeljena ekipi, če je SMS 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.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.
- Polja, polja po meri: V telo predloge vnesite polja po meri ali polja, ki jih je mogoče urejati, z oklepaji škarnic (\<>). Polja po meri so polja, ki jih je mogoče urejati tudi v zaklenjenih predlogah.
- Sistemski parametri: kliknite ikono @@ ali vnesite @@ v polje 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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

2.1.5.4.2 Ustvarjanje predloge SMS

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 SMS, da ustvarite predlogo SMS.

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, dodeljena ekipi, če je SMS omogočen 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

- Besedilno polje predloge podpira največ 800 znakov.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.
- Polja, polja po meri: 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 ikono @@ ali vnesite @@ v polje 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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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.

2.1.5.4.3 Ustvarjanje predloge e-poštnega sporočila

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 E-pošta, da ustvarite predlogo e-

poštnega sporočila. Korak 5

V polje Ime predloge vnesite ime predloge. 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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Ikona	Opis
Tabela	Vstavi tabelo.

Opomba

- Polja, polja po meri: 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.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.
- Sistemski parametri: kliknite ikono @@ ali vnesite @@ v polje 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.

2.1.5.4.4 Ustvarjanje predloge za klepet v živo

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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.
- Polja, polja po meri: 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 ikono @@ ali vnesite @@ v polje 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.

2.1.5.4.5 Ustvarjanje predloge Facebook Messengerja

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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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, polja po meri: 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 ikono @@ ali vnesite @@ v polje 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.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.

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.

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.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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.

2.1.5.4.6 Ustvarite predlogo WhatsApp

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 WhatsApp, da ustvarite predlogo WhatsApp.

Korak 5 V polje Ime predloge vnesite ime predloge. Korak 6 V

besedilno polje predloge vnesite besedilo.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Opomba

- Polje z besedilom predloge podpira največ 4096 znakov.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.
- Polja, polja po meri: 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 ikono @@ ali vnesite @@ v polje 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.

2.1.5.4.7 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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Korak 6

Izberite vrsto predloge s spustnega seznama Vrsta predloge.

Opomba

Ustvarite lahko vrste Besedilo, Besedilo s prilogo, Izbirnik časa, Izbirnik seznamov, Obogatena povezava, Hitri odgovor in Predloge 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.
- Vsi dodatni presledki vrstic, dodani v predlogo/hitri odgovor, se lahko obrežejo.
- Polja, polja po meri: 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 ikono @@ ali vnesite @@ v polje 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.

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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

- 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. 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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

- 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 in ji 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. 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.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Korak 18

Kliknite Shrani spremembe, da shranite predlogo.

2.1.6 Proaktivni klepet

V Webex Contact Center Proaktivni klepet podjetjem omogoča, da začnejo pogovore s strankami z uporabo vnaprej določenih pravil in sprožilcev, izboljšajo sodelovanje in hitreje rešujejo težave. Podjetja lahko pošiljajo samodejna sporočila na podlagi vedenja uporabnikov, kot so obiski strani ali porabljen čas, konfiguriranih prek skrbniške konzole Webex Engage skrbniško. Skrbniki lahko v enem računu nastavijo več pravil za različna sredstva in spletna mesta ter tako prilagodijo sporočila delovnim časom. Sistem spremlja analitiko uspešnosti, vključno s stopnjami ujemanja, pošiljanjem, odpiranjem in odgovarjanjem, s čimer zagotavlja pravočasno in učinkovito interakcijo s strankami. Ta funkcija pomaga podjetjem izboljšati sodelovanje s prilagojenim sporočanjem, ki temelji na pravilih in ga sproži dejavnost uporabnikov na njihovih spletnih mestih.

2.1.6.1 Ustvarjanje proaktivnih sporočil

Korak 1

Prijavite se v Control

Hub. Korak 2

V levem podoknu pojdite v središče za

stike. Korak 3

V razdelku Hitre povezave pojdite na Webex Sodelovanje > upravljanje

proaktivnih klepetov. Prikaže se zaslon Proaktivno sporočanje.

Korak 4

Kliknite Dodaj sporočilo.

Prikaže se zaslon Proaktivno sporočanje. Ta zaslon vsebuje naslednje razdelke: Začetek

- Sestavite sporočilo
- Sprožilec za upravičenost
- Objavi sporočilo

Korak 5

Vnesite Ime sporočila. Korak 6

Izberite sredstvo s spustnega seznama Ime sredstva.

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Korak 7

Izberite sredstvo. S tem samodejno izpolnite spustni seznam Spletna mesta.

Opomba: čeprav se lahko končna stranka med pomikanjem po spletnem mestu podjetja večkrat ujema s pogoji sprožilca, je povabilo za proaktivni klepet dostavljeno samo enkrat. Pravila, ki so že bila uporabljena za končnega uporabnika v kontekstu, se hranijo lokalno v pomnilniku brskalnika. Če končni uporabnik izbriše shrambo v brskalniku, se pravilo znova prikliče, ko naslednjič izpolnjuje sprožilne pogoje. 8. korak

V razdelku Začetek konfigurirajte naslednje parametre, da določite, kako sprožiti samodejno sporočilo, kot so Pravila o atributih obiskovalcev ali možnost Dogodki izvornega spletnega mesta.

- Izberite Pravila o atributih obiskovalcev, da določite pravilo za sprožitev samodejnega sporočila. Kontekstualno proaktivno sporočilo se sproži, če obiskovalci (na poslovni strani) izpolnjujejo pogoje, določene v polju Pravilnik o atributih obiskovalca.
  - Določite pravila z enim ali več pogoji IF ali OR.
  - Kliknite Shrani spremembe.
- Izberite Dogodki izvornega spletnega mesta, da določite dogodke HTML (npr. Ob kliku, Ob spremembi in Ob lebdenju), da sprožite proaktivno sporočilo na podlagi dejanj obiskovalcev na strani podjetja. Prav tako lahko prenesete plačno obremenitev in določite pravila, da sprožite proaktivno sporočilo.
  - Na ustreznem spustnem seznamu izberite, kako želite sprožiti dogodek, na primer Ob kliku ali Ob spremembi ali Ob kazalcu.
  - Konfigurirajte element DOM, ki mu želite slediti. Na te entitete DOM lahko ciljate z njihovim ID-jem ali razredom (imenom) z ustreznega spustnega seznama in vnesete ustrezno vrednost.
  - Če želite po želji prenesti kontekstualno plačilno obremenitev iz DOM-a, lahko TURN na Bi radi prenesli koristno obremenitev? Preklop. Vnesite ime in vrednost ključa. Vrednosti bodo morale kazati na ID-je elementa DOM brez predpone.
    Opomba: Če pripomoček najde elemente z istim ID-jem, pobere prvi element iz DOM-a, ki se ujema z ID-jem elementa DOM, konfiguriranim v konfiguraciji pravila proaktivnega klepeta.
  - Te vrednosti koristnega tovora lahko dodatno filtrirate in sprožilec uporabite le, če je to določeno Pogoji se ujemajo (npr. IF customer_plan je enako »zlato«)
  - Vnesite enega ali več pogojev IF ali OR
  - Kliknite Shrani spremembe.

Korak 9

V sporočilu Konstruiranje konfigurirajte te parametre:

- Vnesite Ime (Naslov sporočila).
- Izberite ekipo s spustnega seznama Teams.

  To pravilo lahko preslikate v čakalno vrsto središča za stike (pridobljeno s seznama čakalnih vrst za klepet v središču Control Hub > središča za stike > čakalnih vrst). Ko se končna stranka odzove na ta proaktivni klepet

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Povabite, kontekst te čakalne vrste se posreduje v Webex Connect Flow. Če želite več informacij, glejte Konfiguracija potekov za proaktivni klepet.

- Sestavite sporočilo v polje Sporočilo in izberite eno od teh možnosti:
    - Obvestilo o znački – to obvestilo je prikazano kot tiho obvestilo. Stranke morajo za ogled sporočila klikniti obvestilo.
    - Del sporočila – to obvestilo prikaže le del sporočila. Stranke morajo klikniti na tri pike, da si ogledajo celotno sporočilo.
    - Celoten predogled sporočila – to obvestilo prikaže celotno sporočilo.
    - Sredinska stran POST - To obvestilo prikaže sporočilo na sredini strani. Na splošno bo to uporabljeno za zagotavljanje obveznih informacij stranki.
- Kliknite Shrani sporočilo.

Korak 10

V razdelku Sprožilec pogojev lahko izbirno kvalificirate pravilo proaktivnega klepeta z delovnim časom. Če je pravilo vklopljeno, se bo sprožilo šele, ko je izbrani delovni čas v delovni izmeni.

- S spustnega seznama izberite zahtevani delovni čas. Če želite več informacij, glejte Delovni čas.
- Kliknite Shrani spremembe.

Korak 11

V razdelku Objava kliknite Shrani in objavi spremembe.

Na zaslonu se prikaže sporočilo o uspehu.

To proaktivno sporočilo bo v živo in navedeno na zaslonu za proaktivno sporočanje.

2.1.6.2 Preklic objave proaktivnih sporočil

Če ima podjetje zaradi teh povabljencev nepričakovano količino klepetov, lahko ustrezno povabilo k proaktivnemu klepetu deaktivirate tako, da prekličete objavo pravila. Ko je situacija razvrščena, lahko skrbniki odjemalca znova objavijo pravilo. Če želite preklicati objavo proaktivnega sporočila, naredite to:

- Pomaknite se na zaslon Proaktivno sporočanje.
- Kliknite Uredi v stolpcu Dejanja določenega proaktivnega sporočila.
- Pojdite v razdelek Objava in kliknite Prekliči objavo sprememb.

Na zaslonu se prikaže potrditveno sporočilo. Stanje proaktivnega sporočila bo spremenjeno iz V živo v Osnutek in prikazano na zaslonu za proaktivno sporočanje.

Proaktivno sporočilo bo na voljo za urejanje in ga lahko objavite kot novo sporočilo.

Kaj storiti Naslednje:
POST Če konfigurirate zgoraj navedeno, boste morali konfigurirati poteke na Webex Connect za obravnavo odgovorov na

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Posebej proaktivni klepet. Če želite več informacij, glejte Konfiguracija potekov za proaktivni klepet.

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 vse

čakanje strank v čakalni vrsti.

Nadzorna plošča vsebuje naslednje zavihke:

- Pogovori
- Delovne sile

2.2.1.1 Pogovori

Število odprtih pogovorov si lahko ogledate pod možnostjo Pogovori Tab. Število odprtih pogovorov je skupno število klepetov v stanju čakalne vrste, aktivnega in čakajočega pogovora 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 Contact Center ne podpira stanja Na čakanju.

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

Privzeto si lahko uporabniki digitalnih kanalov 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 1.

korak

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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Korak 2

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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.

Iskanje klepetov na podlagi določenega

postopka filtrov

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. 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 1.

korak

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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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).

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Polje	Opis
	Za SMS: privzeto nastavite mobilno številko stranke. Opomba Delna iskanja niso podprta. Iskanje ne razlikuje med velikimi in malimi črkami.
Številka mobilnega telefona	SMS mobilna številka stranke. Uporabno za iskanje pogovorov SMS.
E-poštni ID	E-poštni ID stranke. Uporabno za iskanje e-poštnih pogovorov.
ID klepeta (pogovor ID)	Enolični identifikator pogovora.
ID klepeta v živo	Edinstven UUID – v brskalniku stranke ga nastavi pripomoček Livechat.
WhatsApp mobilni telefon Številka	Registrirana mobilna številka stranke.
Apple Messages za Poslovanje (AMB)	Številka ali e-poštni ID, povezan z računom Apple ID.
Tags	Se ne uporablja za Webex Contact Center
Prednost	Ne velja za Webex Contact Center
ID zastopnika	ID agenta je konfiguriran za uporabniško ime CI. Trenutno ni za uporabo.
ID stranke	Edinstveni identifikator stranke, kot ga opredeli podjetje. Se ne uporablja za Webex Contact 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 katero koli blokirano besedo, sistem prikaže

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Opozorilo in ne pošlje sporočila, dokler ta posrednik ne odstrani te besede.

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
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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

psice	5H1T	Pipe	fistfucked	Ma5terbate	anilingus

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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
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 les	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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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
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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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
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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

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
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

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Puuker	4R5E	ejakulacije	Jack-off	Phuk	Twatty
kviri	boooobs	ejakulacija	Jap	phuked	Twunt
Queerz	booooobs	ejakulat	Kreten	Phuking	twunter
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	preproga Žvečiti	Fanny	Knobjokey	Pissoff	Wtf
Prevajanje...	preproga	fannyflaps	Kock	Kakanje	Ksrated

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Slutty	Cawk	Fannyfucker	Kondum	Porno	T! T
Slutz	Kreda	Fanyy	Kondums	Porno	BTCH
Twats	Choade	Fatass	Kum	pornografija	T T
va1jina	Chota vrečke	FCUK	Kummer	Pornos	ubiti

© 2025 Cisco in / ali njegove podružnice. Vse

Upravljanje postopka

seznama blokiranih

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 > seznamov blokiranih.

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 njegove podružnice. Vse

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 njegove podružnice. 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. Če si želite ogledati seznam 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 družabniškega odnosa med podjetjem Cisco in morebitnim drugim podjetjem. (1110R)