WebexEngageAdminandSetupGuidefor

VebeksKontaktni centar

Termin: 19. avgust 2025.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava rezervisana.

Cisco Poverljivo

Sadržaj

1 O novim digitalnim kanalima 3
2 Novi digitalni kanal konzole 3
2.1 Konzola za administratore 3
2.1.1 Kontrolna tabla 5
2.1.2 Podešavanja 15
2.1.3 Korisnici 15
2.1.4 Sredstva 17
2.1.5 Obrasci 24
2.1.6 Proaktivno ćaskanje 43
2.2 Konzola za brigu o klijentima 46
2.2.1 Kontrolna tabla 46
2.2.2 Blok lista reči 49

1 O novim digitalnim kanalima

Webex Contact Center podržava nove digitalne kanale – SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) i WhatsApp – sa poboljšanim mogućnostima. Digitalni kanali poboljšavaju domet svakog biznisa. Sa promenom demografije i individualnih navika, potrošači očekuju da kontaktiraju preduzeće putem bilo kog kanala po svom izboru. Preduzeća moraju biti dostupna putem svih popularnih kanala komunikacije.

2 Novi digitalni kanal konzole

Novi portal za administraciju digitalnog kanala podeljen je na sledeće oblasti:

- Admin konzola - Administratori mogu da upravljaju konfiguracijama širom stanara za ponude digitalnih kanala, kao što su politike i konfiguracije kanala. U navigacionoj traci portala za upravljanje kliknite na dugme Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu.
- Konzola za brigu o klijentima - Prvenstveno se koristi za pristup prošlim transkriptima razgovora i mogućnostima praćenja agenata.

2.1 Konzola za administratore

Sledeća tabela opisuje komponente Admin Console-a.

Komponenta	Opis
Kontrolna tabla	Prikazuje informacije o ćaskanju, saobraćaju i metrikama vezanim za radnu snagu.
Grupe	Omogućava vam da konfigurišete ulazne tačke u tok posla koji se poziva na poleđini događaja životnog ciklusa razgovora, ili ručno aktiviran od strane vaših agenata da ih pozove na zahtev tokom Razgovor.
Podešavanja	Omogućava konfiguraciju na nivou stanara, kao što su politike priloga i vezane za e-poštu Konfiguracija.
Korisnici	Predstavlja prikaz samo za čitanje korisnika koji su omogućeni sa omnichannel pristupom ili licencirani kao premium agent sinhronizovan sa Control Hub-a.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Sredstva	Omogućava konfiguraciju sredstava kanala i šablona odgovora (konzervirane odgovore).

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

2.1.1 Kontrolna tabla

Kontrolna tabla u realnom vremenu nudi uvid u dolazni saobraćaj razgovora koji kontakt centar trenutno obrađuje.

2.1.1.1 Grupe

Meni Grupe predstavlja geografske lokacije. Iako možete upravljati sajtovima iz Control Hub-a, ne možete sinhronizovati ove sajtove u Admin Console-u. Po defaultu, Admin Console ima jednu unapred konfigurisanu grupu pod nazivom Default. Podrazumevana grupa sadrži sve agente sa premium licencama agenta.

Sledeća tabela opisuje sadržaj menija Grupe:

Naziv polja	Opis
Ime grupe	Ime grupe
Odeljenje	Alias za mapiranje grupe u hijerarhiju fizičke organizacije
Ne. timova	Broj timova u grupi.
Ne. administratora grupe	Broj administratora grupe unutar grupe.

Napomena:
Ne možete da promenite ime grupe.

2.1.1.1.1 Timovi

Meni Teams predstavlja grupu ljudi koji rade u određenoj funkciji u određenoj grupi (sajtu), na primer, Prodaja ili Žalbe. Iako Webex Contact Center Management Portal upravlja timovima, Management Portal ne sinhronizuje timove. Po defaultu, Admin Console ima jedan tim u podrazumevanoj grupi pod nazivom Podrazumevano. Svi agenti sa licencom premium agenta su mapirani na podrazumevani tim.

Ime kolone	Opis
Logo tima	Prikazuje podrazumevani logo.
Ime tima	Prikazuje ime tima koji je podešen na Podrazumevano.
Kanali	Set to SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) i VhatsApp.
Ne. od Menadžeri	Prikazuje broj administratora koji upravljaju ovim timom.
Ne. agenata	Prikazuje broj agenata koji su deo ovog tima.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Drugi	Prikazuje broj korisnika koji pripadaju drugim ulogama, kao što je analitičar, koji nisu

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Ime kolone	Opis
	Primenjuje se na Webex Contact Center danas.

Kada kliknete na link imena tima, možete da vidite sledeće kartice:

- Korisnici
- Događaji i pravila

Korisnici

Tabela Korisnici prikazuje prikaz samo za čitanje korisnika mapiranih na podrazumevani tim.

Ime kolone	Opis
Ime	Ime korisnika (<Ime> <Prezime) kao što je konfigurisano u Control Hub-u
ID za prijavljivanje	User's Login ID – Set to Cisco CI User ID. Napomena: Ovo nema uticaja na način na koji se korisnici prijavljuju na Webex Contact Center.
E-adresa	ID e-pošte korisnika kao što je konfigurisano u Control Hub-u
Uloga	Uloga korisnika koji može biti administrator klijenta ili agent.
Status	Status korisnika na Agent Desktop, kao što je aktivan ili neaktivan
Datum	Datum kada je korisnik poslednji put bio aktivan
Vreme	Vreme kada je korisnik bio poslednji put aktivan

Događaji i pravila

Događaji i pravila vam omogućavaju da POST konverzacione podatke da biste pokrenuli tokove posla ili bilo koji HTTP API na spoljnim sistemima. Događaji omogućavaju vašim agentima da pokrenu tokove posla na zahtev tokom aktivnog razgovora. Sistem pokreće pravila na poleđini različitih događaja životnog ciklusa razgovora.

Dodajte novu proceduru

događaja

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli

podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite grupe > događaje i pravila.

Korak 3

Kliknite Dodaj novi događaj u gornjem desnom uglu ekrana.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Pojavljuje se stranica Konfiguriši događaje.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 4

Unesite naziv događaja. Korak

5

Unesite URL u datim poljima. Sistem poziva ovaj URL kada se događaj aktivira. Korak 6

Izaberite jednu od sledećih metoda:

- Dobiti
- PUT
- POST
- Zakrpa
- Izbriši

korak 7

Podesite tip formata odgovora u polju Očekivani format odgovora na JSON. Korak 8

Označite polje za potvrdu Sačekajte odgovor, što onemogućava ponovno pokretanje istog događaja dok se ne primi odgovor od ciljnog sistema.

Korak 9

Označite polje Prikaz odgovora na konzoli za ćaskanje da biste omogućili agentu da vidi odgovor ciljnog sistema u konzoli za ćaskanje.

Korak 10

Možete da izaberete da prođete nosivost koristeći bilo koji par ključnih vrednosti ili prilagođeni nosivost.

Ako izaberete radio dugme Key Value Pair, na ekranu se pojavljuju postavke para ključnih vrednosti.

Označite polje za potvrdu Telo zahteva za kodiranje obrasca da biste prošli kodirane parametre u telu zahteva. U suprotnom, možete konfigurisati parametre i proslediti ih u API zahtevima.

Da biste dodali parametre, sledite ove korake:

a. Kliknite na dugme Dodaj param.

   Pojavljuje se pop-up prozor Dodaj parametar.

b. Izaberite Header / Kueri Param / Zahtev Telo iz Pass Through padajuće liste.

c. Unesite ime parametra.

d. Označite polje za potvrdu obaveznog parametra ako sistem mora da koristi ovaj parametar prilikom pokretanja događaja.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

e. Izaberite vrednost sa padajuće liste.
f. Kada izaberete Custom Param kao vrednost sa liste, izaberite jedan od ovih radio tastera:
   - Dozvoli agentu da ručno unese vrednost: Ova opcija omogućava agentu da ručno unese vrednosti pre nego što pozove spoljni URL na POST podataka.
   - Dozvolite agentu da izabere iz skupa unapred definisanih vrednosti: Ova opcija omogućava agentu da izabere unapred konfigurisane vrednosti pre nego što pozove spoljni URL na POST podataka. Kada izaberete ovo radio dugme, na ekranu se pojavljuje tekstualno polje. Unesite unapred definisane vrednosti u polje za tekst.
g. Kliknite na odgovarajuće radio dugme i kliknite dodati da biste sačuvali parametre.
h. Koristite ikone Izmeni i Izbriši, respektivno, da izmenite i obrišete parametre.

Dodajte novu proceduru

pravila

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli

podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite grupe > događaje i pravila.

Korak 3

Kliknite Dodaj novo pravilo u gornjem desnom uglu ekrana.

Pojavljuje se stranica Konfiguriši pravilo.

Korak 4

Unesite ime pravila.

korak 5

Izaberite uslov iz padajuće liste Požar kada. Pravila se automatski pokreću na osnovu određenog unapred konfigurisanog stanja. Lista sadrži sledeće uslove koji su dozvoljeni u pravilu:

- Poruka stiže: Pravilo se aktivira za dolaznu poruku.
- Ulazna poruka sadrži: Pravilo se aktivira kada dolazna poruka sadrži konfigurisanu reč. Prilikom izbora ovog uslova, prikazuje se tekstualno polje. Unesite reč (mak KSNUMKS znakova) u datom tekstualnom polju.
- Odlazna poruka sadrži: Pravilo se aktivira kada odlazna poruka sadrži konfigurisanu reč. Prilikom izbora ovog uslova, prikazuje se tekstualno polje. Unesite reč (mak KSNUMKS znakova) u datom tekstualnom polju.
- Ćaskanje je zatvoreno: Pravilo se aktivira kada je ćaskanje zatvoreno. Izaberite opciju da biste pokrenuli

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

pravilo

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Ručno, po API, ili po sistemu. Moraćete da izaberete Po API da bi ovo pravilo funkcionisalo na vašem stanaru.

- Kreirano ćaskanje: Pravilo se automatski aktivira kada se kreira ćaskanje. Zahtev POST može biti napravljen (URL treće strane), kad god se kreira ćaskanje. Potrebno je da izaberete Po API da bi ovo pravilo funkcionisalo na vašem stanaru.
- Ćaskanje je ponovo otvoreno: Pravilo se aktivira kada se ćaskanje ponovo otvori. Izaberite opciju, da biste pokrenuli pravilo Ručno

  Ili API ili sistemom. Moraćete da izaberete Po API da bi ovo pravilo funkcionisalo na vašem stanaru.
- Poruka poslata: Pravilo se aktivira kada se poruka

pošalje. Korak 6

Izaberite jednu od sledećih metoda:

- Dobiti
- PUT
- POST
- Zakrpa
- Izbriši

korak 7

Unesite URL da biste postavili zahtev u datom polju kada se događaj aktivira. Korak 8

Izaberite vrstu formata odgovora u polju Očekivani format odgovora kao JSON. Možete da izaberete da prođete nosivost koristeći bilo koji par ključnih vrednosti ili prilagođeni nosivost.

Ako izaberete radio dugme Key Value Pair, na ekranu se pojavljuju postavke para ključnih vrednosti. Korak 9

Označite polje za potvrdu Telo zahteva za kodiranje obrasca da biste preneli parametre kodirane u obliku u telu zahteva. U suprotnom, možete konfigurisati parametre i proslediti ih u API zahtevima.

Korak 10

Da biste dodali parametre, sledite ove korake:

a. Kliknite na dugme Dodaj param.

   Pojavljuje se pop-up prozor Dodaj parametar.

b. Izaberite Header / Kueri Param / Zahtev Telo iz Pass Through padajuće liste.

c. Unesite ime parametra.

d. Izaberite vrednost sa padajuće liste.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

e. Kliknite na

dugme Dodaj.

Korak 11

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Izaberite radio dugme Custom Nosivost da biste preneli korisni teret u JSON formatu.

Parametri treba da prefiksiraju sa @@ i zatvaraju u kovrčavim {} zagradama u polju

podataka. Korak 12

Kliknite na dugme Sačuvaj pravilo da biste

sačuvali konfigurisano pravilo. Korak 13

Možete konfigurisati pravila putem JavaScript koda. Da biste to uradili, TURN na prekidaču On/Off JavaScript

Rule u gornjem desnom uglu stranice Konfiguriši pravilo.

Korak 14

Kliknite na dugme Sačuvaj pravilo.

Uređivanje događaja i

pravila Procedura

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli

podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite Client Admin Console > Grupe > događaje i pravila.

Korak 3

Kliknite na ikonu Uredi u koloni Akcije događaja ili pravila.

Pojavljuje se stranica Konfiguriši događaj / Konfiguriši pravilo.

Korak 4

Napravite potrebne promene.

Korak 5

Kliknite na dugme Sačuvaj događaj / Sačuvaj pravilo.

Brisanje događaja i

pravila Procedura

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli

podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite Client Admin Console > Grupe>Događaji i pravila.

Korak 3

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Kliknite na ikonu Izbriši u koloni Akcije događaja ili pravila. Na ekranu se pojavljuje poruka za potvrdu.

Korak

Kliknite OK da biste izbrisali izabrani događaj ili pravilo.

2.1.2 Podešavanja

Koristite Settings za upravljanje konfiguracijama širom stanara za tok digitalnog kanala. Možete konfigurisati sledeće parametre:

Naziv polja	Opis
Omogućite priloge na konzoli za brigu o klijentima	Koristite ovaj prekidač da biste omogućili ili onemogućili priloge na Agent Desktop. Dalje, možete podesiti dozvoljeni broj priloga, prilog veličine i formati datoteka.
Omogućite istoriju ćaskanja u odgovorima agenata	TURN na Omogući istoriju ćaskanja u odgovorima agenta na kanalu e-pošte da biste omogućili agentima da šalju istoriju ćaskanja u svojim odgovorima (Ne primenjuje se na Webex Kontakt centar)
Stanje mirovanja računa	Korisnici su označeni kao uspavani ako ne prisustvuju bilo kakvim kontaktima digitalnog kanala za uzastopnih 30 dana.

2.1.3 Korisnici

Webex Uključite korisnike upravljate u Control Hub-u. Korisnici koji su dodani ili uklonjeni u Control Hub-u se automatski sinhronizuju i prikazuju na listi korisnika. Za više informacija o tome kako kreirati korisnike u Control Hub-u, pogledajte Upravljanje korisnicima kontakt centra.

Nakon uspešnog prijavljivanja na Webex Engage, možete da se krećete do Korisnici u levom oknu da biste videli listu korisnika. Odeljak Korisnici prikazuje prikaz samo za čitanje korisnika mapiranih na premium ili standardnu licencu agenta.

Napomena:

- Sinhronizovana lista korisnika ne uključuje trenutnog prijavljenog korisnika ili administratora.
- Ako neki korisnici kojima je dodeljena licenca agenta nedostaju na Webex Angažujte korisničku listu, ponovo sinhronizujte korisnike ručno u Control Hub-u ili kontaktirajte Cisco podršku za pomoć.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

- Ako su korisnici izbrisani u Control Hub-u, oni postaju neaktivni u Webex Engage. Ponovo ih dodajući sa

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Ista e-pošta ih ne ponovo aktivira. Ovo je poznati problem. Molimo kontaktirajte Cisco podršku da biste ponovo aktivirali ove korisnike.

- Neaktivni korisnici ne mogu da se prijave na Webex Engage Admin UI ili rukuju digitalnim kontaktima u Agent Desktop.

2.1.4 Sredstva

Ovaj odeljak pokriva sledeće:

- Sredstva kanala
- Konfigurišite Livechat vidžete

2.1.4.1 Sredstva kanala

Sredstva kanala su poslovne ulazne tačke za vaše klijente da kontaktiraju poslovni kontakt centar. Ovde se pojavljuju sredstva kanala registrovana sa Webex Contact Center iz aplikacije Webex Connect. Ako ne vidite svoju imovinu, kao što su SMS broj, Facebook Messenger stranica, Livechat aplikacija, Apple Messages for Business (AMB), VhatsApp ili Business Email nalog na stranici Sredstva, proverite status registracije sredstva na Webex Connect aplikaciji i uverite se da piše *Registrovan na <vremenska oznaka>*.

Napomena:

- Kada administrator izbriše sredstva na Webex Connect, ta sredstva se više neće pojavljivati na ekranu Control Hub ili Webex Engage Assets.
- Nemojte uređivati detalje o imovini direktno na stranici Sredstva kanala, osim konfiguracije vidžeta Livechat.

Kada kliknete na ikonu Sredstva kanala na levom meniju, videćete listu trenutnih sredstava kanala registrovanih sa Webex Contact Center. Svaki Tab prikazuje kanal i sadrži sredstva kanala.

Kolona	Opis
Kanal	Ime korisnika (<Ime> <Prezime>) kao što je konfigurisano u Control Hub-u
Detalji o imovini	Poslovna adresa sredstva, kao što su SMS broj, VhatsApp broj, Livechat aplikacija ID, ID poslovne e-pošte, Apple poruke za poslovni ID i veza sa Facebook stranicom

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Kolona	Opis
Ime imovine	Ime sredstva kao što je konfigurisano na Webex Connect aplikaciji
ID	Interni ID generisan za sredstvo od strane Webex Contact Center
Dodato je	Vremenska oznaka kada je sredstvo registrovano sa Webex Contact Center
Prioritet	Podrazumevani prioritet koji se odnosi na sredstvo kanala (trenutno se ne primenjuje na Webex Kontakt centar)
Radnja	Uređivanje

2.1.4.2 Konfigurišite Livechat vidžete

Livechat kanal omogućava preduzećima da se angažuju i podrže svoje posetioce i kupce na sajtu. Kupci mogu započeti razgovor sa kontakt centrom koristeći Livechat vidžet.

Pre nego što počnete

Sredstva Livechat kanala moraju biti kreirana u aplikaciji Webex Connect. Procedura

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva > sredstva kanala.

Korak 3

Kliknite na Livechat
Tab. Korak 4

Kliknite na ikonu Izmeni u koloni Akcija Livechat sredstva.

Korak 5

Konfigurišite Opšta podešavanja Tab:

a. Izaberite Podrazumevani tim iz Podrazumevani tim padajuće liste.
b. Uverite se da je prekidač Prikaži istoriju razgovora za ćaskanje krajnjem korisniku na ponovnom prijavljivanju onemogućen. Ovaj prekidač kontroliše da prikaže ili sakrije istoriju razgovora za ćaskanje klijentima prilikom ponovnog pregleda veb stranice.
c. TURN uključite ili isključite Dozvoli klijentu da zatraži transkript ćaskanja iz Livechat vidžeta na

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Omogućiti ili onemogućiti korisnicima da zatraže transkript ćaskanja iz Livechat vidžeta.

- Možete konfigurisati ime agenta ili generički pseudonim u transkriptu ćaskanja kao identifikator agenta kako biste zaštitili privatnost agenata.

d. TURN na Obriši teme na vidžetu krajnjeg korisnika prekidač za brisanje razgovora kada kupac klikne Završi ćaskanje, ili se krene na drugu veb lokaciju, ili zatvori pregledač.

e. Uverite se da je prekidač Zatvori ćaskanja na serveru nakon napuštanja ćaskanja onemogućen. Ovaj prekidač upućuje aplikaciju da automatski zatvori ćaskanja na serveru kada korisnici napuste ćaskanje. Ova funkcija se još ne odnosi na Webex Contact Center stanare.

f. Omogućite prekidač Zvuci obaveštenja da biste reprodukovali zvuk zvona kada krajnji korisnik primi novu poruku.

g. Omogućite prekidač Potisni radno vreme i proveru agenta da bi Livechat vidžet bio dostupan 24Ks7 bez obzira na to da li je tim van planiranog radnog vremena ili nema dostupnih agenata.

h. Kliknite na dugme Sačuvaj promene.

Korak 6

Konfigurišite sajtove Tab:

a. Kliknite na dugme Dodaj sajt.
   Pojavljuje se stranica Podešavanja veb sajta.

b. U Opštem Tab konfigurišite sledeća polja.

Naziv polja	Opis
Ćaskanje Vidget Jezik	Izaberite jezik iz Chat Vidget Jezik padajuće liste. Podrazumevani jezik je engleski. Sve najave, tekst dugmeta akcije, greška Obaveštenja i transkripti ćaskanja prikazuju se na konfigurisanom jeziku na vidžetu.
Ime za prikaz	Unesite ime koje se pojavljuje na zaglavlju vidžeta.
Tekst podnaslova	Unesite tekst podrške koji se pojavljuje ispod zaglavlja.
Tekst dugmeta	Unesite ime dugmeta za poziv na akciju (CTA). Maksimalan broj znakova dozvoljeno u tekstualnom polju dugmeta je KSNUMKS.
Pozdravna poruka	Unesite personalizovanu pozdravnu poruku koju će kupci videti na kraju kupац vidžet. Maksimalno ograničenje broja znakova za ovo polje je 500.
Usklađenost sa PCI-jem	Unesite poruku koju kupac vidi kada poruka nije PCI-

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Naziv polja	Opis
Baner poruka	Usaglašeni.
Domena	Unesite ime domena ili ime poddomena na kojem se mora pojaviti vidžet.

c. U odeljku Podesite vreme čekanja podesite približno vreme čekanja koje korisnici vide kada kontaktiraju vidžet.

   TURN na Prikaz približnog vremena čekanja i kliknite na jedan od sledećih radio dugmadi:

   - Obično odgovara za nekoliko minuta.
   - Obično odgovara za nekoliko sati.
   - Obično odgovara u jednom danu.

d. U odeljku Set Chat Announcement, TURN na Dozvoli logovanje najave za ćaskanje da biste konfigurisali personalizovane najave na vidžetu.

   Sastavite najavu koristeći $ (agent) i $ (tim) kao varijable u tekstualnom polju. Ova najava se pojavljuje kada agent pošalje prvu odlaznu poruku sa konzole za ćaskanje. Ovo polje prihvata sve Unicode znakove. Maksimalno ograničenje broja znakova za polje za najavu ćaskanja je 100 znakova.

e. U odeljku Transkript e-pošte unesite sledeće detalje.

Naziv polja	Opis
Tema	Možete konfigurisati predmet transkripta Livechat-a koristeći parametre $ (transdate) i $ (brandname). Subjekat će se prikazati na konfigurisanom jeziku navedenom u predmetu polje u odeljku Transkript e-pošte. Maksimalno ograničenje broja znakova za ovo polje je 100.
Podnožje	Podnožje možete konfigurisati na jeziku koji želite da prikažete u transkriptu e-pošte unos potrebnog teksta podnožja u polje Podnožje ispod Transkript e-pošte. Maksimalno ograničenje broja znakova za ovo polje je 1000.

beleške: U transkriptu e-pošte, sistem prikazuje samo ime agenta.

f. Kliknite na dugme Sačuvaj promene.

   Ovo aktivira kartice Izgled i vidžet Vidljivost.

g. U izgledu Tab konfigurišite sledeća polja.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Naziv polja	Opis
Vidžet U boji	Unesite kod boje za vidžet. Možete odabrati boju ili dati heksadecimalni kod.
Vidžet Tip dugmeta	Izaberite dizajn dugmeta vidžeta za ćaskanje koji se pojavljuje na vašem sajtu.
Logo	Otpremite grafičku datoteku sa vašim logotipom.
Kompozitor poruke	Konfigurišite sledeće postavke na Livechat kompozitoru poruka: Prikaži kompozitora kada se šalju brzi odgovori: Možete TURN na ovom prekidaču da omogućite agentima da sastave novu poruku u kompozitoru ako predloženi brzi odgovori ne odgovaraju nameri kupca. Prikaži kompozitora kada se šalju vrtuljci: Možete TURN na ovom prekidaču da omogućite korisnicima da sastave novu poruku u kompozitoru kada se pošalje vrtuljak. Dozvoli emotikone: Možete TURN na ovom prekidaču da biste omogućili korisnicima da koriste emojije tokom razgovora na vidžetu. Podrazumevana lista emotikona je obezbeđena na vidžetu. Kupci mogu da koriste bilo koji od emojija dostupnih na podrazumevanoj listi za komunikaciju sa agentima. Dozvoli priloge: Možete TURN na ovom prekidaču da biste omogućili korisnicima da šalju priloge tokom razgovora na vidžetu. Napomena: Ako izaberete opciju PCI usaglašenosti da biste ispustili priloge, sistem prepisuje konfiguraciju Dozvoli priloge. Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.

h. Kliknite na dugme Sačuvaj promene.

i. U vidžet Vidljivost Tab, definišite vidljivost vidžeta na sajtu.

- Kliknite na Prikaži bez ikakvih ograničenja radio dugme da prikaže vidžet sve vreme, bez obzira na bilo kakva ograničenja postavljena za vidžet vidljivosti.
- Kliknite na Pokaži sa OOO Baner radio dugme da prikaže vidžet sa van kancelarije (OOO) baner poruka. Možete konfigurisati OOO poruku u tekstualnom polju kompozitora poruka.
  Maksimalna dužina banera je 75 znakova. Baneri
  ne prihvataju < i > parametre.
- Kliknite na Sakrij u potpunosti radio dugme da biste u potpunosti sakrili vidžet.
- TURN na sajtu Prisiliti TURN Isključite prekidač da prisilite TURN sa Livechat vidžeta. Konfigurišite

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Sledeća podešavanja:

- U tekstualnom polju Poruka banera nedostupnosti, unesite poruku o nedostupnosti vidžeta. Sistem prikazuje ovu poruku klijentima koji pokušavaju da pristupe vidžet.
- TURN na Sakrij vidžet za nove kupce ili kada postojeći kupci osvežite prekidač pretraživača da biste sakrili vidžet za nove kupce bez prikazivanja poruke banera. Postojeći korisnici mogu da vide poruku banera kada osveže svoj pregledač.

j. Kliknite na dugme Sačuvaj promene.

Kada sačuvate ovu promenu, postojeći korisnici mogu nastaviti razgovor. Ako kupac izađe iz razgovora i klikne na listu tema, ili pokuša da pregleda ili osveži veb stranicu, sistem skriva vidžet. Svaka akcija na prekidaču Force TURN Off prikazuje se korisniku bez osvežavanja pretraživača. Sve promene koje napravite u podešavanjima vidžeta odražavaju se tek nakon što kupci osveže veb stranicu.

k. U zabranjenim kupcima Tab, možete zabraniti korisnicima da kontaktiraju agente na Livechat vidžetu. Možete konfigurisati njihove IP adrese na listi zabranjenih kupaca.

Da biste dodali zabranjene IP adrese kupaca:

a. Kliknite Dodaj IP na ekranu zabranjenog kupca.
b. Unesite IP Start Range, IP End Rage i Razlog za zabranu kupca u odgovarajućim tekstualnim poljima.
c. Kliknite na dugme Pošalji.

Na ekranu se pojavljuje poruka o uspehu, a sistem navodi IP detalje na zabranjenom Ekran kupca.

l. Da biste uredili zabranjenu IP adresu korisnika:

a. Kliknite na ikonu Izmeni u koloni Akcije određenog kupca.
b. Izmenite obavezna polja.
c. Kliknite na dugme Sačuvaj promene.

Da biste izbrisali zabranjenu IP adresu klijenta, kliknite na ikonu Izbriši u koloni Akcije određenog klijenta.

m. Konfigurišite instalaciju Tab:

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

LiveChat saglasnost za kolačiće

a. TURN na Preklopu Uzmi saglasnost od kupca da biste uzeli ručnu saglasnost od kupaca na Livechat vidžetu.
b. Kliknite na dugme Kopiraj da biste kopirali skriptu vidžeta.
c. Nalepite skriptu iznad oznake < / bodi> u HTML DOM-u.

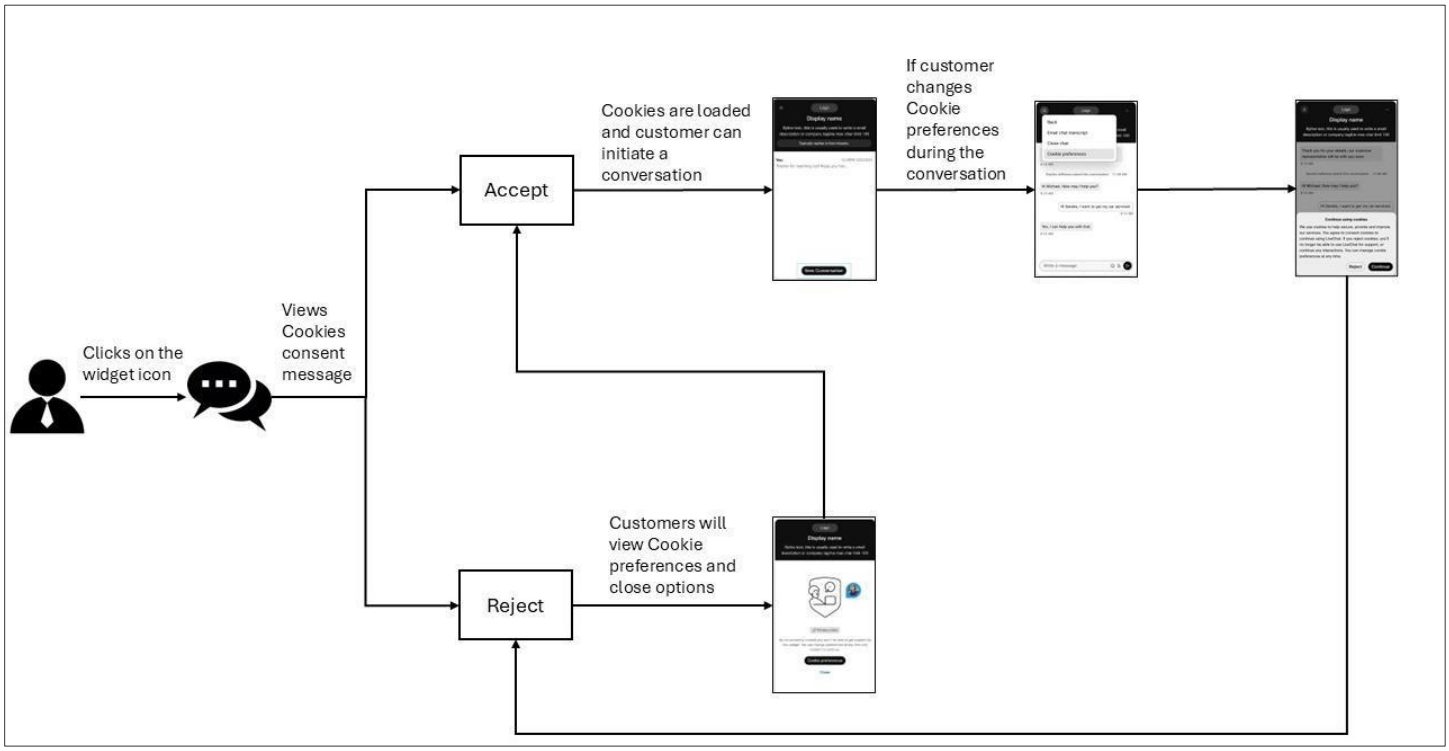
Nota:

- Savetujemo vam da ne modifikujete instalacionu skriptu našeg Livechat vidžeta u okviru koda klijenta, osim za poruku saglasnosti i oznake dugmeta. Bitno je da se skripta ugrađuje tačno onako kako je predviđeno, stavljajući je ispod oznake tela kako bi se osigurala optimalna funkcionalnost i izbegli potencijalni sukobi sa roditeljskom lokacijom.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korisničko iskustvo na Livechat vidžetu

Ako je za sredstvo omogućena saglasnost od podešavanja kupca, kupci će se kretati kroz sledeće putovanje:



Napomena: Krajnji kupci će videti slab baner za mrežnu vezu na Livechat vidžetu kada veza padne.

2.1.5 Obrasci

Možete unapred podesiti odgovore koje agenti mogu koristiti kada odgovaraju na upite kupaca. Možete podesiti odgovore u šablonima i grupirati ih u grupu šablona kako biste organizovali sadržaj i olakšali pronalaženje šablona.

2.1.5.1 Dodajte grupu šablona

Procedura

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 3

Kliknite na ikonu + pored zaglavlja tabele Grupe šablona.

Korak 4

U polje Ime grupe unesite ime grupe šablona. Možete uneti maksimalno 35 znakova. Korak 5

Kliknite na Dodaj.

2.1.5.2 Izbrišite grupu šablona

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

Korak 3

Kliknite na ikonu brisanja pored imena grupe šablona.

korak 4

Kliknite OK da biste izbrisali grupu šablona i sve šablone koji se nalaze u grupi.

2.1.5.3 Otpremanje šablona

Koristite funkciju Upload Templates da biste izvršili masovno otpremanje šablona. Bulk upload smanjuje vreme potrebno za kreiranje šablona za pojedinačne vidžete.

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

Korak 3

Kliknite na dugme

Otpremi predložak.

Korak 4

Kliknite na link Preuzmi uzorak ovde da biste preuzeli uzorak .CSV datoteku.

Korak 5

Preimenujte uzorak fajl sa jedinstvenim imenom.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 6

Otvorite datoteku uzorka i unesite sledeće detalje u odgovarajuće ćelije:
beleška

Sva polja u uzorku fajl su obavezna.

Nemojte uređivati ili menjati nazive zaglavlja kolona. Uverite se da su imena timova razdvojena zarezom u koloni TeamNames.

- Kanal: Unesite ime kanala kao što su Sve, Facebook, SMS, E-pošta, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) ili VhatsApp.
- TemplateGroup: Unesite ime grupe šablona.
- TemplateName: Unesite ime šablona.
- Tekst: Sastavite tekst šablona prema konfigurisanom ograničenju znakova za svaki šablon kanala.

Tip šablona	Maksimalan broj znakova
Sve	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Ćaskanje uživo	1000
E-adresa	Nema ograničenja
WhatsApp	4096
Apple Poruke za biznis	10000

Napomena:

- Veličina datoteke ne sme biti veća od 5 MB, sa maksimalnim brojem od 1000 šablona po listu.
- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.
- Kolona Tekst podržava sve Unicode znakove.
- Koristite simbol cevi (|) kao razdjelnik da unesete višelinijski tekst u koloni Tekst.
- U datoteci šablona za otpremanje, čak i ako se jedan zapis završava sa razdjelnikom (|), svi zapisi u tom fajlu moraju da se završavaju sa istim razdjelnikom.
- Zaključano: Unesite Da da zaključate predložak ili Ne da biste ga otključali.
- TeamNames: Unesite imena timova kao vrednosti razdvojene zarezima. Više od jednog imena tima znači da se šabloni dele preko konfigurisanih timova.

Korak 7

Izbrišite beleške o pomoći u .CSV fajlu pre nego što ga otpremite.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 8

Sačuvajte datoteku.

Korak 9

Kliknite na dugme Pošalji datoteku. Upload fajl samo

u .CSV formatu. Korak 10

Kliknite na dugme Track Upload Status da biste videli status datoteka koje ste postavili.

a. U Prikaži aktivnost između polje izaberite opseg datuma i kliknite na dugme primeniti.
b. Kliknite na dugme Traži da biste videli sve datoteke koje ste postavili tokom izabranog perioda.
c. Opciono, unesite ime datoteke u polje za pretragu da biste filtrirali rezultate tabele.
d. Kolona Status prikazuje status otpremljene datoteke kao Završeno, Završeno sa greškama ili Nije uspelo.

Korak 11

Ako je status Završeno sa greškama ili Nije uspelo:

a. Kliknite na dugme Preuzmi izveštaj u koloni Akcija.
b. Popravite greške u datoteci na osnovu nalaza izveštaja.
c. Vratite se na korak 9 da biste ponovo otpremili datoteku.

2.1.5.4 Dodajte predložak

Možete izabrati da kreirate zajednički šablon za sve kanale ili kreirate šablone specifične za kanal. Možete kreirati šablone za sledeće kanale:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-adresa
- Ćaskanje uživo
- WhatsApp
- Apple Poruke za biznis (AMB)

2.1.5.4.1 Kreirajte zajednički šablon

Možete kreirati zajednički šablon za sve kanale. Procedura

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

konzolu.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 2

Izaberite sredstva > šablone.

Korak 3

Kliknite na dugme Dodaj

predložak. Korak 4

Kliknite sve da biste kreirali univerzalni šablon za sve kanale.

Korak KSNUMKS U polje Naziv šablona unesite ime šablona. Korak

KSNUMKS (opciono) U polje ID pošiljaoca unesite ID pošiljaoca.

Napomena:

Podrazumevani ID pošiljaoca (kratki kod dodeljen timu ako je SMS omogućen kao kanal) automatski se učitava kada kreirate šablon. Ova funkcija vam omogućava da kreirate i pratite šablone. Korak KSNUMKS U tekstualno polje šablona unesite tekst.

Napomena:

- Tekstualno polje šablona podržava maksimalno 320 znakova.
- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.
- Prilagođena polja: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u telu šablona koristeći ševronove (\<>) zagrade. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim šablonima.
- Sistemski parametri: Kliknite na ikonu @@ ili upišite @@ u polje Tekst šablona da biste videli listu parametara sistema. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst šablona. Kada koristite ove parametre u tekstu šablona, odgovarajuće vrednosti se dinamički zamenjuju kada agent izabere ove šablone u razgovoru.

  Napomena:

  U odsustvu relevantnih vrednosti za konfigurisane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim zagradama i označava ih žutom bojom.

Korak 8

Izaberite polje za zaključavanje šablona za zaključavanje tekstualnih šablona. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 9

U polju Tim isključen izaberite timove sa kojima ne želite da delite šablon.

Korak 10

Kliknite Sačuvaj izmene da biste sačuvali predložak.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

2.1.5.4.2 Kreirajte SMS šablon

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

Korak 3

Kliknite na dugme Dodaj

predložak. Korak 4

Kliknite SMS da kreirate šablon SMS.

Korak KSNUMKS U polje Naziv šablona unesite ime šablona. Korak

KSNUMKS (opciono) U polje ID pošiljaoca unesite ID pošiljaoca.

Napomena:

Podrazumevani ID pošiljaoca (kratki kod dodeljen timu ako je SMS omogućen kao kanal) automatski se učitava kada kreirate šablon. Ova funkcija vam omogućava da kreirate i pratite šablone. Korak KSNUMKS U tekstualno polje šablona unesite tekst.

Napomena:

- Tekstualno polje šablona podržava maksimalno 800 znakova.
- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.
- Prilagođena polja: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u telu šablona koristeći chevron(\<>) zagrade. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim šablonima.
- Sistemski parametri: Kliknite na ikonu @@ ili upišite @@ u polje Tekst šablona da biste videli listu parametara sistema. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst šablona. Kada koristite ove parametre u tekstu šablona, odgovarajuće vrednosti se dinamički zamenjuju kada agent izabere ove šablone u razgovoru.

  Napomena:

  U odsustvu relevantnih vrednosti za konfigurisane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim zagradama i označava ih žutom bojom.

Korak 8

Izaberite polje za zaključavanje šablona za zaključavanje tekstualnih šablona. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 9

U polju Tim isključen izaberite timove sa kojima ne želite da delite šablon.

Korak 10

Kliknite Sačuvaj izmene da biste sačuvali predložak.

2.1.5.4.3 Kreirajte predložak e-pošte

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli

podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

Korak 3

Kliknite na dugme Dodaj

predložak. Korak 4

Kliknite na dugme E-pošta da biste kreirali

predložak e-pošte. Korak 5

U polje Naziv šablona unesite ime šablona. Korak 6

U tekstualno polje šablona unesite tekst.

- Možete dodati emojije prilagođenom tekstu. Možete primeniti bogate stilove oblikovanja na tekst kao što je opisano u tabeli.

Ikona	Opis
Podebljano	Podebljao tekst.
Kurziv	Postavlja tekst u kurziv.
Podvučeno	Podvlači tekst.
Precrtani tekst	Udara tekst.
Boja fonta	Menja boju fonta.
Lista naručenih	Kreira listu po redosledu.
Neuređena lista	Stvara neuređenu listu.
Veza	Ubacuje hipervezu na izabrani tekst.
Paragraf (naslovi)	Primenjuje unapred podešene stilove naslova ili pasusa na tekst.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Ikona	Opis
Tabela	Ubacuje tabelu.

Napomena:

- Prilagođena polja: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u telu šablona koristeći chevron(\<>) zagrade. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim šablonima.
- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.
- Sistemski parametri: Kliknite na ikonu @@ ili upišite @@ u polje Tekst šablona da biste videli listu parametara sistema. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst šablona. Kada koristite ove parametre u tekstu šablona, odgovarajuće vrednosti se dinamički zamenjuju kada agent izabere ove šablone u razgovoru.

  Napomena:

  U odsustvu relevantnih vrednosti za konfigurisane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim zagradama i označava ih žutom bojom.

Korak 7

Izaberite polje za zaključavanje šablona za zaključavanje tekstualnih šablona. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 8

U polju Tim isključen izaberite timove sa kojima ne želite da delite šablon.

Korak 9

Kliknite Sačuvaj izmene da biste sačuvali predložak.

2.1.5.4.4 Kreirajte Livechat šablon

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

Korak 3

Kliknite na dugme Dodaj predložak.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 4

Kliknite na Livechat da biste kreirali Livechat šablon.

Korak KSNUMKS U polje Naziv šablona unesite ime šablona. Korak

KSNUMKS U tekstualno polje šablona unesite tekst.

Napomena:

- Tekstualno polje šablona podržava maksimalno 2000 znakova.
- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.
- Prilagođena polja: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u telu šablona koristeći chevron(\<>) zagrade. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim šablonima.
- Sistemski parametri: Kliknite na ikonu @@ ili upišite @@ u polje Tekst šablona da biste videli listu parametara sistema. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst šablona. Kada koristite ove parametre u tekstu šablona, odgovarajuće vrednosti se dinamički zamenjuju kada agent izabere ove šablone u razgovoru.

  Napomena:

  U odsustvu relevantnih vrednosti za konfigurisane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim zagradama i označava ih žutom bojom.

Korak 7

Izaberite polje za zaključavanje šablona za zaključavanje tekstualnih šablona. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 8

U polju Tim isključen izaberite timove sa kojima ne želite da delite šablon.

Korak 9

Kliknite Sačuvaj izmene da biste sačuvali predložak.

2.1.5.4.5 Kreirajte Facebook Messenger predložak

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

Korak 3

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Kliknite na dugme Dodaj predložak.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 4

Kliknite na Facebook da biste kreirali Facebook

šablon. Korak 5

U polje Naziv šablona unesite ime šablona.

Korak KSNUMKS - Izaberite tekst kao tip šablona da biste konfigurisali

tekstualni predložak. Napomena:

- Tekstualno polje šablona podržava maksimalno 2000 znakova.
- Prilagođena polja: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u telu šablona koristeći chevron(\<>) zagrade. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim šablonima.
- Sistemski parametri: Kliknite na ikonu @@ ili upišite @@ u polje Tekst šablona da biste videli listu parametara sistema. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst šablona. Kada koristite ove parametre u tekstu šablona, odgovarajuće vrednosti se dinamički zamenjuju kada agent izabere ove šablone u razgovoru.

  Napomena:
- U odsustvu relevantnih vrednosti za konfigurisane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim zagradama i označava ih žutom bojom.
- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.

Korak 7

Izaberite Action Templates kao tip šablona, da biste kreirali šablone dugmeta.

Napomena:

Ovu opciju možete koristiti kada kupac očekuje brz odgovor. Sistem šalje poruku sa slikama i dugmadima kako bi omogućio kupcu da odgovori klikom na dugme.

Da biste konfigurisali šablone akcija:

- Izaberite polje za potvrdu dugmeta.
- Kliknite na dugme Pošalji sliku da biste pregledali i priložili sliku.
- U polje Ime unesite ime dugmeta.
- Izaberite tip dugmeta sa padajuće liste tipa dugmeta.
- U polju URL poziva unesite URL za povratni poziv.
- U tekstualno polje šablona unesite tekst.

  Napomena:
- Šabloni akcije podržavaju maksimalno 320 znakova.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 8

Izaberite multimedijalne šablone kao tip šablona, da biste kreirali različite multimedijalne šablone. Napomena:

Možete kreirati sledeće multimedijalne šablone:

- Slika
- Audio
- Prijava
- Datoteke

Da biste konfigurisali multimedijalne šablone:

- Iz padajućeg menija Tip medija izaberite tip medija.
- U Enter Media URL unesite URL.

Korak 9

Izaberite polje za zaključavanje šablona za zaključavanje tekstualnih šablona. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 10

U polju Tim isključen izaberite timove sa kojima ne želite da delite šablon.

Korak 11

Kliknite Sačuvaj izmene da biste sačuvali predložak.

2.1.5.4.6 Kreirajte VhatsApp predložak

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

Korak 3

Kliknite na dugme Dodaj

predložak. Korak 4

Kliknite na VhatsApp da biste kreirali VhatsApp šablon.

Korak KSNUMKS U polje Naziv šablona unesite ime šablona. Korak

KSNUMKS U tekstualno polje šablona unesite tekst.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Napomena:

- Tekstualno polje šablona podržava maksimalno 4096 znakova.
- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.
- Prilagođena polja: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u telu šablona koristeći chevron(\<>) zagrade. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim šablonima.
- Sistemski parametri: Kliknite na ikonu @@ ili upišite @@ u polje Tekst šablona da biste videli listu parametara sistema. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst šablona. Kada koristite ove parametre u tekstu šablona, odgovarajuće vrednosti se dinamički zamenjuju kada agent izabere ove šablone u razgovoru.

  Napomena:

  U odsustvu relevantnih vrednosti za konfigurisane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim zagradama i označava ih žutom bojom.

Korak 7

Izaberite polje za zaključavanje šablona za zaključavanje tekstualnih šablona. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 8

U polju Tim isključen izaberite timove sa kojima ne želite da delite šablon.

Korak 9

Kliknite Sačuvaj izmene da biste sačuvali predložak.

2.1.5.4.7 Kreirajte Apple Messages for Business (AMB) Šablon

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Izaberite sredstva>šablone.

Korak 3

Kliknite na dugme Dodaj

predložak. Korak 4

Kliknite na Apple Message for Business da biste kreirali AMB šablon.

Korak 5

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Unesite naziv šablona.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 6

Izaberite tip šablona iz Tip šablona padajuće liste. Napomena:

Možete kreirati tipove šablona teksta, teksta sa prilogom, birača vremena, liste birača, bogate veze, brzog odgovora i obrasca za AMB kanal.

Korak 7

Izaberite tekst kao tip šablona da biste konfigurisali tekstualni

predložak. Korak 8

U tekstualno polje šablona unesite tekst.

Napomena:

- Tekstualno polje Šablon podržava maksimalno 10000 znakova.
- Bilo koji dodatni linijski prostor koji se dodaje u šablon / brzi odgovor može biti skraćen.
- Prilagođena polja: Unesite prilagođena polja ili polja koja se mogu uređivati u telu šablona koristeći chevron(<>) zagrade. Prilagođena polja su polja koja se mogu uređivati čak i u zaključanim šablonima.
- Sistemski parametri: Kliknite na ikonu @@ ili upišite @@ u polje Tekst šablona da biste videli listu parametara sistema. Možete odabrati bilo koji od ovih parametara i sastaviti tekst šablona. Kada koristite ove parametre u tekstu šablona, odgovarajuće vrednosti se dinamički zamenjuju kada agent izabere ove šablone u razgovoru.

  Napomena:

  U odsustvu relevantnih vrednosti za konfigurisane parametre, aplikacija prikazuje parametre u ševronskim zagradama i označava ih žutom bojom.

Korak 9

Izaberite Tekst sa prilozima kao tip šablona da biste konfigurisali i podržali tekst sa šablonima priloga. Korak 10

U Odeljku za otpremanje priloga kliknite na dugme Izaberi datoteku or Ispustite datoteke ovde da

biste otpremili prilog. Napomena:

Polje Upload Attachment podržava maksimalno ograničenje od ≤ 5 MB.

Korak 11

Izaberite polje za zaključavanje šablona za zaključavanje teksta i teksta sa tipovima šablona priloga. Agenti mogu uređivati samo prilagođena ili dinamička polja kada zaključate predložak.

Korak 12

Izaberite tip šablona Time Picker da biste konfigurisali vremenske slotove za kupce.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

- Konfigurišite pregled primljene poruke.
  - Izaberite veličinu balona za pregled poruke iz radio dugmadi Stil.
  - U polje Naslov unesite naslov.
  - (Opciono) U polje Titl unesite titl.
  - Kliknite na dugme Izaberi datoteku ili Drop Files ovde da biste otpremili prilog.
- (Opciono) Konfigurišite detalje događaja.
- Omogućite Pre-fill detalji događaja prekidač za unapred popunjavanje detalja događaja.
  - U polje Naslov događaja unesite naslov.
  - (Opciono) U polju Detalji o lokaciji unesite informacije o lokaciji.
  - (Opciono) U poljima Prikaži na mapi unesite koordinate.
  - U poljima Vremenski slotovi izaberite datum, vreme i trajanje iz odgovarajućih polja.
  - Kliknite na ikonu dodavanja, da biste dodatno dodali vremenske slotove.
- Konfigurišite pregled poruke odgovora.
  - Izaberite veličinu balona za pregled poruke iz radio dugmadi Stil.
  - U polje Naslov unesite naslov.
  - (Opciono) U polje Titl unesite titl.
  - Kliknite na dugme Izaberi datoteku ili Drop Files ovde da biste

otpremili prilog. Korak 13

Izaberite tip šablona Time Picker da biste konfigurisali listu stavki i informacija koje se odnose na njih.

- Konfigurišite pregled primljene poruke.
  - Izaberite veličinu balona za pregled poruke iz radio dugmadi Stil.
  - U polje Naslov unesite naslov.
  - (Opciono) U polje Titl unesite titl.
  - Kliknite na dugme Izaberi datoteku ili Drop Files ovde da biste otpremili prilog.
- Konfigurišite detalje liste.
  - U polje Naslov odeljka unesite naslov.
  - Da konfigurišete više sekcija, izaberite polje za potvrdu Dozvoli višestruke izbore za sekciju.
  - Kliknite na dugme Drop fajlova ovde da biste otpremili, da biste otpremili slikovne datoteke.
  - U polje Naslov stavke, unesite naslov.
  - (Opciono) U polje Titl stavke, unesite titl.
  - Kliknite na ikonu Dodaj pored polja Naziv stavke da biste dodali više stavki.
  - Kliknite na dugme Dodaj odeljak da biste sačuvali listu.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

- Konfigurišite pregled poruke odgovora.
    - Izaberite veličinu balona za pregled poruke iz radio dugmadi Stil.
    - U polje Naslov unesite naslov.
    - (Opciono) U polje Titl unesite titl.
    - Kliknite na dugme Izaberi datoteku ili Drop Files ovde da biste

otpremili prilog. Korak 14

Izaberite tip šablona Rich Link da biste konfigurisali i poslali bogate veze na potrošački uređaj.

- Konfigurišite pregled primljene poruke.
    - U polje Naslov unesite naslov.
    - U polje URL unesite URL obogaćene veze.
    - Izaberite tip medija sa padajuće liste.

      Napomena:

        - Medijsko polje podržava slikovne ili video datoteke.
        - Kada izaberete Video kao tip medija, otpremite sličicu radi lakše identifikacije i vidljivosti. Video datoteka mora biti u MP4 formatu.
    - Kliknite na dugme Izaberi datoteku ili Drop Files ovde da biste

otpremili prilog. Korak 15

Izaberite tip šablona brzog odgovora da biste konfigurisali pitanja i opcije.

- U polje Naslov unesite pitanje.
- U polje Dodaj opcije unesite opcije.

Napomena:

U polju Dodaj opcije, možete konfigurisati najmanje dve i maksimalno pet opcija. Korak 16

Izaberite tip šablona obrasca da biste konfigurisali bogate interaktivne tokove sa više stranica za korisnike na iOS i iPadOS uređajima koristeći jedan JSON korisni teret.

- U polju Opis, unesite opis obrasca da biste pružili dodatne informacije agentima koristeći šablon obrasca.
- Kliknite na dugme Učitaj uzorak u editoru da biste učitali uzorak JSON i prilagodili ga, ili možete uneti važeći JSON.
- Kliknite na dugme Ulepšaj pored uzorka opterećenja u editoru da biste formatirali i učinili

JSON čitljivim. Korak 17

U polju Tim isključen izaberite timove sa kojima ne želite da delite šablon.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 18

Kliknite na dugme Sačuvaj promene da biste sačuvali predložak.

2.1.6 Proaktivno ćaskanje

U Webex Contact Center, Proaktivno ćaskanje omogućava preduzećima da započnu razgovore sa klijentima koristeći unapred definisana pravila i okidače, povećavajući angažovanje i brže rešavanje problema. Preduzeća mogu slati automatizovane poruke na osnovu ponašanja korisnika, kao što su posete stranici ili utrošeno vreme, konfigurisane preko administratorske konzole Webex Engage. Administratori mogu postaviti više pravila za različita sredstva i veb stranice pod jednim nalogom, prilagođavajući poruke kako bi se uskladile sa radnim vremenom. Sistem prati analitiku performansi, uključujući stope podudaranja, šalje, otvara i odgovore, obezbeđujući pravovremene i efikasne interakcije sa klijentima. Ova funkcija pomaže preduzećima da poboljšaju angažman putem prilagođenih poruka zasnovanih na pravilima koje pokreću aktivnosti korisnika na njihovim veb stranicama.

2.1.6.1 Kreirajte proaktivne poruke

Korak 1

Prijavite se na Control Hub. Korak 2

U levom oknu idite na Kontakt centar.

Korak 3

U odeljku Brze veze idite na Webex Uključite se > upravljajte proaktivnim razgovorima. Pojavljuje se ekran Proaktivne poruke.

Korak 4

Kliknite na dugme Dodaj poruku.

Pojavljuje se ekran Proaktivne poruke. Ovaj ekran sadrži sledeće odeljke: Početak

- Izgradite svoju poruku
- Kvalifikacioni okidač
- Objavi poruku

Korak 5

Unesite naziv poruke. Korak 6

Izaberite sredstvo iz Ime sredstva padajuće liste.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 7

Izaberite sredstvo. Ovo automatski popunjava padajuću listu veb stranica.

Napomena: Iako krajnji kupac može više puta odgovarati uslovima okidača prilikom navigacije kroz veb lokaciju preduzeća, proaktivni poziv za ćaskanje se isporučuje samo jednom. Pravila koja su već pozvana za krajnjeg kupca u kontekstu se održavaju lokalno na skladištu njihovog pretraživača. Ako krajnji kupac obriše svoju memoriju pregledača, pravilo će se ponovo pozvati sledeći put kada odgovaraju uslovima okidača.

Korak 8

U odeljku Početak konfigurišite sledeće parametre da biste definisali kako da pokrenete automatsku poruku, kao što su Pravila o atributima posetilaca ili Native Vebsite Events opcija.

- Izaberite Pravila o atributima posetilaca da biste definisali pravilo za pokretanje automatske poruke. Kontekstualna proaktivna poruka se aktivira ako posetioci (na poslovnoj stranici) ispunjavaju uslove postavljene u polju Pravila o atributima posetilaca.
  - Definišite pravila koristeći jedan ili više IF ili OR uslova.
  - Kliknite na dugme Sačuvaj promene.
- Izaberite Native Vebsite Events da biste definisali HTML događaje (tj. Na klik, na promenu i na lebdenju) da biste pokrenuli proaktivnu poruku na osnovu akcija posetilaca na poslovnoj stranici. Takođe možete da prenesete platni teret i definišete pravila za pokretanje proaktivne poruke.
  - Izaberite kako da pokrenete događaj kao što je Na klik ili Na promeni ili Na lebdenju sa odgovarajuće padajuće liste.
  - Konfigurišite DOM element koji želite da pratite. Možete ciljati ove DOM entitete koristeći njihov ID ili klasu (ime) sa odgovarajuće padajuće liste i unesite odgovarajuću vrednost.
  - Da biste opcionalno preneli kontekstualno opterećenje iz DOM-a, možete TURN na Da li želite da prođete korisni teret? Preklopnik. Unesite ime ključa i vrednost. Vrednosti će morati da upućuju na ID-ove DOM elementa bez ikakvog prefiksa.
    beleške: Ako vidžet pronađe elemente sa istim ID-om, on pokupi prvi element iz DOM-a koji odgovara ID-u elementa DOM konfigurisanom u konfiguraciji proaktivnog pravila ćaskanja.
  - Takođe možete dodatno filtrirati na ovim vrednostima korisnog tereta i primeniti okidač samo kada su određeni
    Uslovi se poklapaju (npr. AKO customer_plan jednako "Zlato")
  - Unesite jedan ili više AKO ili ILI uslov
  - Kliknite na dugme Sačuvaj promene.

Korak 9

U poruci konstrukcije, konfigurišite sledeće parametre:

- Unesite ime (naslov vaše poruke).
- Izaberite tim sa padajuće liste Teams.

  Ovo pravilo možete mapirati u red kontaktnog centra (preuzet sa liste redova za ćaskanje na Control Hub > kontakt centar > redovi). Jednom kada krajnji kupac odgovori na ovaj proaktivni razgovor

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Pozovite, kontekst ovog reda se prosleđuje na Webex Connect Flow. Za više informacija pogledajte Konfigurisanje tokova za proaktivno ćaskanje.

- Sastavite poruku u polje Poruka i izaberite jednu od sledećih opcija:
    - Obaveštenje o znački – Ovo obaveštenje se prikazuje kao tiho obaveštenje. Kupci moraju da kliknu na obaveštenje da bi videli poruku.
    - Deo poruke – Ovo obaveštenje prikazuje samo deo poruke. Kupci moraju da kliknu na elipse da biste videli kompletnu poruku.
    - Potpuni pregled poruke – Ovo obaveštenje prikazuje kompletnu poruku.
    - Centralna strana POST – Ovo obaveštenje prikazuje poruku na sredini stranice. Generalno, ovo će se koristiti za pružanje obaveznih informacija kupcu.
- Kliknite na dugme Sačuvaj poruku.

Korak 10

U odeljku Kvalifikacioni okidač možete opciono kvalifikovati proaktivno pravilo ćaskanja koristeći radno vreme.

Ako je uključeno, pravilo će se aktivirati samo kada je izabrano radno vreme u radnoj smeni.

- Izaberite željeno radno vreme sa padajuće liste. Za više informacija, pogledajte Radno vreme.
- Kliknite na dugme Sačuvaj promene.

Korak 11

U Objavi sekcija, kliknite na dugme Sačuvaj i objavi

promene. Poruka o uspehu se pojavljuje na ekranu.

Ova proaktivna poruka će biti uživo i navedena na ekranu za proaktivne poruke.

2.1.6.2 Poništi objavljivanje proaktivnih poruka

U slučaju da poslovni doživljava neočekivani obim ćaskanja zbog ovih poziva, možete deaktivirati odgovarajući proaktivni poziv za ćaskanje tako što ćete poništiti objavljivanje pravila. Kada se situacija sortira, administratori klijenta mogu ponovo objaviti pravilo. Da poništavate objavljivanje proaktivne poruke, uradite sledeće:

- Idite na ekran Proaktivne poruke.
- Kliknite na dugme Uredi u koloni Akcije određene proaktivne poruke.
- Idi na Objavi odeljak i kliknite na dugme Poništi objavljivanje promena.

Na ekranu se pojavljuje poruka za potvrdu. Status proaktivne poruke će biti promenjen iz Live u Draft i naveden na ekranu za proaktivne poruke.

Proaktivna poruka će biti dostupna za uređivanje, a ona može biti objavljena kao nova poruka.

Šta dalje:
POST konfigurisanje gore navedenog, moraćete da konfigurišete tokove na Webex Connect da biste rukovali odgovorima na

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Proaktivno ćaskanje posebno. Za više informacija pogledajte Konfigurisanje tokova za proaktivno ćaskanje.

2.2 Konzola za brigu o klijentima

2.2.1 Kontrolna tabla

Koristite kontrolnu tablu da biste videli listu ćaskanja koji čekaju odgovor agenta. Kontrolna tabla pomaže u identifikaciji bilo koje

čekajući kupce u redu.

Kontrolna tabla sadrži sledeće kartice:

- Razgovore
- Radne snage

2.2.1.1 Razgovore

Možete da vidite broj otvorenih razgovora pod Razgovori Tab. Broj otvorenih razgovora je ukupan broj ćaskanja u statusu čekanja, aktivnog i na čekanju određenog tima. Možete da vidite svaki status na sopstvenoj kartici da biste videli specifičan broj ćaskanja za taj status. Možete kliknuti na svaku od ovih kartica da biste videli detalje ćaskanja pod izabranim statusom.

Napomena:

Webex Contact Center ne podržava status On Hold.

Grupe aktivnih statusnih kartica razgovaraju sa onima koji čekaju odgovore agenata i onima koji čekaju odgovore kupaca.

Na osnovu izbora statusne kartice, možete pregledati detalje ćaskanja kao što su ID ćaskanja, ID klijenta, prioritet, ID agenta, prosečno vreme odziva, vreme rukovanja i poslednje ažuriranje.

Pogledaj transkript razgovora

Po defaultu, korisnici digitalnog kanala mogu da vide najnovije šest meseci uživo podatke na korisničkom interfejsu i preko API. Ako želite da vidite podatke duže od šest meseci, obratite se timu za podršku. Tim za podršku može da obezbedi do 24 meseci podataka van mreže.

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

podrazumevanu konzolu. Korak 2

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Kliknite na dugme Prebaci na korisničku podršku u gornjem desnom uglu kontrolne table.

Korak 3

Kliknite na ikonu Dnevnik ćaskanja u koloni Akcija u

ćaskanju. Dijalog dnevnik ćaskanja se pojavljuje na

ekranu.

Pretraga ćaskanja na osnovu specifičnih

filtera Procedura

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli

podrazumevanu konzolu. Korak 2

Kliknite na dugme Prebaci na korisničku podršku u gornjem desnom uglu kontrolne table.

Korak 3

Kliknite na Dodaj filter dugme na ekranu kontrolne table.

Korak 4

Kreirajte uslove na ekranu Filter Chats. Korak 5

Kliknite na dugme Pogledaj rezultate da biste videli ćaskanja koja zadovoljavaju uslove filtera.

Tabela rezultata pretrage prikazuje sve rezultate koji odgovaraju uslovima filtera.

Pretraga i pregled transkripata

Postupak

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli

podrazumevanu konzolu. Korak 2

Kliknite na dugme Prebaci na korisničku podršku u gornjem desnom uglu kontrolne table.

Korak 3

Možete pretraživati i pregledati transkripte razgovora na stranici Pretraga na osnovu sledećih vrednosti polja.

Polje	Opis
Ime	Puno ime kupca kao primljen od kanala i konfiguracije u čvoru Create Conversation u toku. Odnosi se na Facebook Messenger i Livechat kanal. Za e-poštu: podrazumevano podesite na adresu e-pošte primarnog kupca (sa adrese).

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Polje	Opis
	Za SMS: podrazumevano podesite na broj mobilnog telefona korisnika. Napomena: Delimične pretrage nisu podržane. Pretraga je bez obzira na velika i mala slova.
Broj mobilnog telefona	SMS broj mobilnog telefona kupca. Korisno za traženje SMS razgovora.
ID e-pošte	ID e-pošte kupca. Korisno za traženje razgovora putem e-pošte.
ID ćaskanja (razgovor ID)	Jedinstveni identifikator razgovora.
Korisničko ime za ćaskanje	Jedinstveni UUID—postavljen na pretraživaču kupca pomoću Livechat vidžeta.
VhatsApp Mobilni broj.	Registrovani broj mobilnog telefona kupca.
Apple Poruke za Posao (AMB)	Broj ili ID e-pošte povezan sa Apple ID-om.
Oznake	Ne primenjuje se na Webex Contact Center
Prioritet	Ne primenjuje se na Webex Contact Center
ID agenta	ID agenta je konfigurisan na CI User ID. Trenutno nije za upotrebu.
ID klijenta	Jedinstveni identifikator kupca kao što je definisano od strane preduzeća. Nije primenljivo na Webex Contact Center.

2.2.2 Blok lista reči

Možete konfigurisati blokirane reči koje agenti treba da se uzdrže od korišćenja u razgovorima. Ako se ove reči pojave u poruci kupca, one se zamenjuju zvezdicom (*) pre nego što se pošalju agentima. Ova funkcija podržava engleski i čitav spektar Unicode znakova koji pokriva većinu jezika u svetu.

Na ovom ekranu možete izvršiti sledeće radnje:

- Konfigurišite blokirane reči koje moraju biti filtrirane iz poruka, ili potražite unapred konfigurisane blokirane reči.
- Konfigurišite ID-ove e-pošte primalaca kojima se šalje izveštaj ako se u odlaznim porukama koje agent pokušava da pošalje klijentu nalaze blokirane reči.
- Ako agent upiše poruku koja sadrži bilo koju od blokiranih reči, sistem prikazuje

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Upozorenje, i ne šalje poruku dok taj agent ne ukloni tu reč.

Podrazumevane reči na listi blokova

Sledeća tabela navodi podrazumevane reči blokliste. Možete ih učiniti aktivnim i neaktivnim.

Di	vag1na	OMILjENO	fejssiting	mazohizam	Kretenu
orgazam	Vagiina	OMILjENO	mazohizam	OMILjENO	sadržina
mazohizam	vaj1na	klitoris	fejssiting	Kunilingus	sadržina
fejssiting	vajina	klitoris lizanje	šmukanje, šmukanje	Sortiraj	mazohizam
Sortiranje	orgazam	Klitoris	fecker	l3i+ch	mazohizam
sadržina	drkadžija	klitoris	mazohizam	trećina	mazohizam
Zbočena	mazohizam	klitoris leglo	sadržina	sadržina	mazohizam
mazohizam	Srpsko-hrvatski	mazohizam	fejssiting	LEN	mazohizam
mazohizam	OMILjENO	knut	liženje gaz	OMILjENO	prdež
mazohizam	mazohizam	orgazam	Srpski/srpski	OMILjENO	maca palata
mazohizam	Vili	penis džep	Srpski/srpski	Poħuda	mazohizam
Kopilad	mazohizam	penis bale	fingerfuckers	mazohizam	fejssiting
Srpsko-hrvatski	Muda	orgazam	jebanje prstima	m0f0	Kvir
mazohizam	Sranje	orgazam	fingerfucks	m0fo	rektum
mazohizam	jebati	mazohizam	mazohizam, mazohizam	M45Terbate	Retardiran
kučke!	50 dvorišta pička punt	mazohizam	fejssiting	ma5terb8	mazohizam
mazohizam	5h1t	Kurиeva	Srpski/srpski	mazohizam	orgazam

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

kučke.	Radđi	mazohizam	fistfucker	mazohizam	s hit
masturbacija	a_s_s	mazohizam	fistfuckers	mazohizam	s.o.b.
Sranje	a2m	mazohizam	fistfucking	masterb8	s_h_i_t
OMILjENO	A55	Srpski/srpski	fistfuckings	Masterbat*	Sadizam
Bollox	Odraslih	orgazam	fistjebanje	Masterbat3	Sadista
Bolox	Amaterski	mazohizam	Prirubnica	mazohizam	pesak sprud
mazohizam	orgazam	Srpsko-hrvatski	Izbičaj dnevnik	Master-Bate	kobasica kraljica
Srpsko-hrvatski	Analni nabijač	Srpski/srpski	OMILjENO	sadržina	sadržina
udeo	analno curenje	Bilten	fejssiting	sadržina	sadržina
penis-glava	Anilingus	Srpsko-hrvatski	jebati rupu	Masturbiram	Srpski/srpski
mazohizam	Anus	Srpsko-hrvatski	jebati lutku	OMILjENO	mazohizam
Roni	AR5E	rakun	jebati trofej	OMILjENO	skrotum
Srpski/srpski	OMILjENO	policajac neki Drvo	jebi se, mama,	MO-FO	Spermu
dominatriцija	Dupe	Srpski/srpski	jebati	mazohizam	Seks
mazohizam	Seronja	Corp kurva	mazohizam	mazohizam	šš!+
mazohizam	Dupe	Koks	jebati dupe	mazohizam	Udeo
mazohizam	mazohizam, mazohizam	orgazam	jebati-kučka	Srpsko-hrvatski	SH1T
sadržina	Guzice	masturbacija, masturbacija	Sjebani	mazohizam	Povalim

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Fukah	mazohizam, mazohizam	orgazam kontejner	mazohizam	mazohizam	mazohizam
Fukin	mazohizam, mazohizam	masturbacija	mazohizam	mazohizam	Srpsko-hrvatski
gejboi	Srpsko-hrvatski	Srpski/srpski	jebati glava	mazohizam	Kresao
fejssiting	šupak	mazohizam	jebati glave	mazohizam	mazohizam
H00R	šupci	mazohizam	mazohizam	Srpski/srpski	shi+
OMILjENO	mazohizam, sluz	mazohizam	jebanje	mazohizam	orgazam
OMILjENO	mazohizam	mazohizam	jebanje	jebač majke	sranja jebač
Motiku	mazohizam	orgazam	jebenjesranjemajkajebač	jebač majke	orgazam
OMILjENO	autoerotičan	cunilingus	jebati me	jebati majku	orgazam
OMILjENO	b!tch	cunillingus	jebati meso	majkajebao	mazohizam
Japanci	B00BS	kunilingus	jebanje	mazohizam	OMILjENO
OMILjENO	Srpski/srpski	pička	jebatiigračka	Srpski/srpski	Srpski/srpski
OMILjENO	B1Tch	pička kosa	Srpski/srpski	jebanje, majka,	usrani
OMILjENO	torba za loptu	mazohizam	mazohizam	jebanje majke	orgazam
OMILjENO	Vreća za jaja	mazohizam	Srpskohrvatski / srpskohrvatski	majkajebanje	orgazam
sadržina	Bang (nečiji) kutija	mazohizam	fejssiting	Srpski/srpski	sadržina
OMILjENO	Bangbros	lizanje pički	fejssiting	jebati	sranja
Bilten	mazohizam	pičkice	fejssiting	sadržina	orgazam

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

kunt	Kopile	mazohizam	fejssiting	mazohizam	mazohizam
OMILjENO	zverski	pička	fejssiting	Omiljeno	sačinja
kuntz	zveralnost	Izrežite konopac	OMILjENO	Srpsko-hrvatski	orgazam
Bilten	goveđa zavesa	Ćirilica	fejssiting	Srpski/srpski	mazohizam
mazohizam	Bilten	Srpsko-hrvatski	fejssiting	Omiljeno	orgazam
mazohizam	bestijalan	Srpski/srpski	mazohizam	Sortiraj	mazohizam
mazohizam	bestijalnost	Srpski/srpski	fejssiting	n1gga	Nagib
mazohizam	bi+ch	Srpski/srpski	orgazam	n1gger	mazohizam
mazohizam	mazohizam	Srpski/srpski	orgazam	Nacistиki	drolja kašika
Majka-mazohizam	mazohizam	Srpski/srpski	orgazam	treba kurac	kurve
n1gr	Sortiraj	d1ck	orgazam	Srpsko-hrvatski	mazohizam
OMILjENO	mazohizam	Prokleti	orgazam	Srpsko-hrvatski	Smut
orgazam	kučka tit	Kurac	mazohizam, mazohizam	Srpsko-hrvatski	orgazam
Sortiraj	orgazam	kurac rupa	Gejlorde	Srpsko-hrvatski	kurvin sin
mazohizam	sadržina	kurac stidljiv	gej, gej,	crnci	sadržina
mazohizam	mazohizam	mazohizam	mazohizam	mazohizam	sadržina
Paki	kučka	Dildo	Bog	crnčuga	t1tt1e5
fejssiting	mazohizam	Dildo	prokletstvo	Srpski/srpski	t1tties
fejssiting	Prokleti	Dink	Okućnica	Bilten	sadržina

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

fejssiting	Popuši mi	Sortiraj	prokletstvo	Nob Jokei	OMILjENO
OMILjENO	udarac blato	orgazam	Prokletstvo	Srpsko-hrvatski	sadržina
Sortiraj	blovjob	prljavi Sančez	Prokletstvo	OMILjENO	Testis
peinus	blovjobs	Udeo	šunka preklop	Sortiraj	orgazam
sadržina	plava vafla	Srpski/srpski	Seks u troje	Uznemiravanje	tit wank
penis-dah	Srpsko-hrvatski	doggie stil	pakao	maslac od oraha	jebati
sadržina	OMILjENO	Srpski/srpski	fejssiting	orašasti plodovi	sadržina
sadržina	mazohizam	doggin	sadržina	OMILjENO	titt
Bilten	OMILjENO	orgazam	sadržina	orgazam	tittie5
Bilten	orgazam	mazohizam	OMILjENO	orgazam	Srpski/srpski
Polak	Sisu	OMILjENO	Homo	Orgazam	orgazam
Bilten	orgazam	vojvodkinje	homoerotičan	Orgazme	jebati
Puf	orgazam	sadržina	orgazam	orgazam	tittiwank
Poonani	orgazam	pojedi kurac	najnapaljeniji	Pion	titwank
pr1c	btch1	Jedite pitu za kosu	napaljena	sadržina	mazohizam
OMILjENO	xxx	ekshibicionist	seksseks	Penis	Govno
OMILjENO	Moron	ekshibicionist	Kako ubiti	penisjebati	Sortiraj
mazohizam	OMILjENO	ekshibicionist	Kako murdep	Seks u troje	mazohizam
Omiljeno	$hit	ekshibicionist	sadržina	fejssiting	mazohizam

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

webex by cisco

Cisco Poverljivo

mazohizam	4r5e	ejakulacija	Džek-Off	Bilten	mazohizam
Kvirovi	fejssiting	ejakulacija	Japanski	mazohizam	Sortiraj
fejssiting	fejssiting	OMILjENO	Kreten	fejssiting	Sortiraj
OMILjENO	Grudi	Erotske	drkadžija	mazohizam	v14gra
OMILjENO	buceta	f u c k	mazohizam	fejssiting	v1gra
sadržina	sadržina	F u k k e r	OMILjENO	Bilten	vagina
sadržina	Propalica	f_u_c_k	OMILjENO	OMILjENO	Vijagra
Seksi	zeka jebač	Srpski/srpski	OMILjENO	Srpski/srpski	orgazam
OMILjENO	bust teret	Lica	Sortiraj	mazohizam	udeo
OMILjENO	biseksualdži	fejssiting	nastran Isus	močanje	Vang
OMILjENO	Dupe	mazohizam	Kugla	mazohizam	mazohizam
OMILjENO	jebati	fejssiting	dugme kraj	močanje	drkadžija
Mazohizam	mazohizam	peder	OMILjENO	mazohizam	mazohizam
mazohizam	mazohizam	fejssiting	mazohizam	mazohizam	mazohizam
Zbočena	mazohizam	mazohizam	sadržina	močanje	mazohizam
Zbočena	Sortiraj	mazohizam	mazohizam	močanje	OMILjENO
Sortiraj	Srpski/srpski	fejssiting	Srpsko-hrvatski	močanje	Vili
Sortiraj	Tepih Sortiraj	Fanny	Srpsko-hrvatski	mazohizam	udeo
Omiljeno	Srpski/srpski	mazohizam, mazohizam	Bilten	Kaka	sadržina

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Zbočena	mazohizam	Srpski/srpski	Kondum	Porno	T! T
mazohizam	Srpski/srpski	mazohizam	Kondums	orgazam	mazohizam
mazohizam	sadržina	mazohizam	OMILjENO	Pornografija	T T
OMILjENO	Chota torbe	fejssiting	OMILjENO	orgazam	Ubije

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Upravljajte procedurom

Blocklist

Korak 1

U navigacionoj traci portala za upravljanje izaberite Novi digitalni kanali da biste pokrenuli podrazumevanu konzolu. Korak 2

Prebacite se na konzolu za brigu o korisnicima. Korak 3

Izaberite Settings > Upravljanje > Blocklists.

Odeljak Podrazumevana lista blokiranja prikazuje podrazumevane blokirane reči. Ne možete izbrisati ove reči, ali ih možete aktivirati i deaktivirati.

Korak 4

Da biste deaktivirali reč:

a. Izaberite reč sa liste Aktivan. Opciono, koristite polje za pretragu da biste filtrirali listu.

   Napomena:

   Možete odabrati više blokiranih reči pomoću tastera SHIFT i deaktivirati ih odjednom.

b. Kliknite na ikonu strelice desno da biste premestili blokiranu reč na listu neaktivnih.

c. Kliknite na dugme OK da biste premestili reč iz Neaktivan na Aktivan liste. Korak 5

Da biste aktivirali reč:

a. Izaberite reč sa liste Neaktivan. Opciono, koristite polje za pretragu da biste filtrirali listu.

b. Kliknite na ikonu levo strelice da biste premestili blokiranu reč na listu aktivnih.

c. Kliknite na dugme OK da biste premestili reč iz Neaktivan na Aktivan liste. Korak 6

U Custom Blocklist odeljak, dodajte svoju listu reči na listu blokiranih.

a. Unesite blokiranu reč u polje Unesite reč na listu blokova pored dugmeta Dodaj reč.

b. Kliknite na dugme Dodaj reč.

   Reč je prikazana u tekstualnom polju. Slično tome, možete konfigurisati bilo koji broj reči.

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava

Korak 7

U odeljku Eskalacije možete omogućiti eskalacije.

a. Označite polje za potvrdu Eskalacije.
b. Unesite ID-ove e-pošte odvojene zarezom u polje za tekst. Svi konfigurisani ID-ovi e-pošte su obavešteni ako se blokirane reči pojave u odlaznim porukama.
c. Označite polje Dozvoli agentu da razotkrije blokirane reči koje se pojavljuju u dolaznim porukama da biste agentima omogućili pristup da razotkriju blokirane reči u dolaznim porukama.

Korak 8

Kliknite na dugme
Sačuvaj promene.

Napomena:

Obavezno je kliknuti na dugme Sačuvaj promene u donjem desnom uglu ekrana da biste primenili sve radnje koje se izvode na ekranu blokiranih lista.

Za više informacija
Posetite cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco i / ili njegove podružnice. Sva prava rezervisana. Cisco i Cisco logotipi su zaštitni znaci ili registrovani zaštitni znaci Cisco-a i/ili njegovih filijala u SAD i drugim zemljama. Da biste videli listu Cisco zaštitnih znakova, idite na ovaj URL:

https://www.cisco. com/go/trademarks. Pomenuti zaštitni znakovi trećih strana su vlasništvo njihovih vlasnika. Upotreba reči partner ne podrazumeva partnerski odnos između kompanije Cisco i bilo koje druge kompanije. (1110R)