Webex Engage-administrations- och konfigurationsguide för Webex kontaktcenter

Datum: februari 17, 2025

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Med ensamrätt.

Cisco konfidentiellt

Innehåll

1. Om nya digitala kanaler 3
2. Nya digitala kanalkonsoler 3
2.1. Admin Console 3
2.1.1. Instrumentpanelen 3
2.1.2. Inställningar 9
2.1.3. Användare 10
2.1.4. Tillgångar 10
2.1.5. Mallar 18
2.2. Konsol för kundtjänst 32
2.2.1. Instrumentpanelen 32
2.2.2. Blocklista ord 35

1. Om nya digitala kanaler

Webex Contact Center har stöd för nya digitala kanaler – SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-post, Apple Messages for Business (AMB) och WhatsApp – med förbättrade funktioner. Digitala kanaler ökar tillgängligheten för alla företag. Med förändrad demografi och individuella vanor förväntar sig konsumenterna att kontakta ett företag via vilka kanaler de väljer. Företagen måste vara tillgängliga via alla populära kommunikationskanaler.

2. Nya digitala kanalkonsoler

Den nya digitala kanaladministrationsportalen är uppdelad i följande områden:

- Administratörskonsol – administratörer kan hantera klientorganisationsomfattande konfigurationer för digitala kanalerbjudanden, till exempel policyer och kanaltillgångskonfigurationer. I navigeringsfältet i hanteringsportalen klickar du på Nya digitala kanaler för att starta standardkonsolen.
- Kundtjänstkonsol – Används främst för att komma åt tidigare konversationstranskriptioner och agentövervakningsfunktioner.

2.1. Admin Console

I följande tabell beskrivs komponenterna i Admin Console.

Komponent	**Beskrivning**
Instrumentpanelen	Visar information om chatttrafik och personalrelaterade mätvärden.
Grupper	Gör att du kan konfigurera startpunkter till ett arbetsflöde som anropas på baksidan av konversationens livscykelhändelser, eller manuellt utlöses av dina agenter för att anropa dem på begäran under en konversation.
Inställningar	Möjliggör konfiguration för hela klientorganisationen, till exempel principer för bifogade filer och e-postrelaterad konfiguration.
Användare	Visar en skrivskyddad vy över användare som aktiverats med flerkanalsåtkomst eller licensierats som premiumagent synkroniserad från Control Hub.
Tillgångar	Aktiverar konfiguration av kanaltillgångar och svarsmallar (standardsvar).

2.1.1. Instrumentpanelen

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Instrumentpanelen i realtid ger en inblick i den inkommande konversationstrafik som kontaktcentret för närvarande hanterar.

2.1.1.1. Grupper

Menyn Grupper representerar geografiska platser. Även om du kan hantera webbplatserna från Control Hub kan du inte synkronisera dessa webbplatser på administratörskonsolen. Som standard har administratörskonsolen en förkonfigurerad grupp som kallas Standard. Standardgruppen innehåller alla agenter med premiumagentlicenser.
I följande tabell beskrivs innehållet i menyn Grupper :

Fältnamn	**Beskrivning**
Gruppnamn	Gruppens namn
Avdelning	Ett alias för att mappa gruppen till den fysiska organisationshierarkin
Nej. Antal lag	Antal lag inom gruppen.
Nej. av gruppadministratörerna	Antal gruppadministratörer inom gruppen.

OBS!
Du kan inte ändra ett gruppnamn.

1.1.1.1.1 Team

Teams-menyn representerar en grupp personer som arbetar i en viss funktion i en viss grupp (webbplats), till exempel försäljning eller klagomål. Även om hanteringsportalen för Webex Contact Center hanterar team synkroniserar hanteringsportalen inte team. Som standard har Admin Console ett team i standardgruppen som heter Standard. Alla premiumagentlicensierade agenter mappas till standardteamet.

Kolumnnamn	**Beskrivning**
Lagets logotyp	Visar standardlogotypen.
Teamets namn	Visar namnet på teamet som är inställt på Standard.
Kanaler	Ställ in på SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-post, Apple Messages for Business (AMB) och WhatsApp.
Nej. av chefer	Visar antalet administratörer som hanterar teamet.
Nej. Antal agenter	Visar antalet agenter som ingår i teamet.
Andra	Visar antalet användare som tillhör andra roller, till exempel Analytiker, som inte är tillämpliga Webex Contact Center idag.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

När du klickar på länken till teamets namn kan du visa följande flikar:

- Användare
- Evenemang och regler

Användare

I tabellen Användare visas en skrivskyddad vy över de användare som är mappade till standardteamet.

Kolumnnamn	**Beskrivning**
Namn	Namn på användaren (<Förnamn> <Efternamn) som konfigurerats i Control Hub
Inloggnings-ID	Användarens inloggnings-ID – Ange Cisco CI-användar-ID. **OBS!** Detta påverkar inte hur användare loggar in Webex kontaktcenter.
E-post	E-post-ID för användaren som konfigurerats i Control Hub
Roll	Roll för användaren som kan vara klientadministratör eller agent.
Status	Status för användaren på Agent Desktop, till exempel aktiv eller inaktiv
Datum	Datum då användaren senast var aktiv
Tid	Tid då användaren senast var aktiv

Evenemang och regler

Med händelser och regler kan du publicera konversationsdata för att utlösa arbetsflöden eller HTTP-API:er på externa system. Med händelser kan dina agenter utlösa arbetsflöden på begäran under en aktiv konversation. Systemet utlöser reglerna efter olika livscykelhändelser för konversationer.

Lägg till en ny händelse

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **Grupper** > **Evenemang och Regler**.

Steg 3

Klicka på **Lägg till ny händelse** längst upp till höger på skärmen.

Sidan Konfigurera händelser visas.

Steg 4

Ange händelsens **namn** .

Steg 5

Ange webbadressen i de angivna fälten. Systemet anropar denna URL när händelsen utlöses.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 6

Välj en av följande metoder:

- Få
- Ställa
- Post
- Korrigering
- Ta bort

Steg 7

Ange typ av svarsformat i **fältet Förväntat svarsformat** till JSON.

Steg 8

Markera kryssrutan **Vänta på svar** , vilket inaktiverar återutlösning av samma händelse tills ett svar tas emot från målsystemet.

Steg 9

Markera kryssrutan Visa svar på chattkonsolen om du vill att agenten ska kunna se målsystemsvaret i chattkonsolen.

Steg 10

Du kan välja att skicka nyttolasten med antingen **Key Value Pair eller** Custom Payload (Anpassad **nyttolast**).

Om du väljer **alternativknappen Nyckelvärdespar** visas inställningarna för nyckelvärdespar på skärmen.

Markera kryssrutan Formulärkodningsbegärans **brödtext** om du vill skicka formulärkodade parametrar i begärandetexten. Annars kan du konfigurera parametrarna och skicka dem i de API förfrågningarna.

Så här lägger du till parametrar:

a. Klicka på **Lägg till Param**.
   Popup-fönstret **Lägg till parameter** visas.
b. Välj **Header/Query Param/Request Body** i **listrutan Pass Through (Passera genom**).
c. **Ange parameternamnet**.
d. Markera kryssrutan **Obligatorisk parameter** om systemet måste använda den här parametern när en händelse utlöses.
e. Välj Värde i listrutan.
f. När du väljer **Anpassad param** som värde i listan väljer du en av följande alternativknappar:
   - **Tillåt agenten att ange värdet manuellt**: Med det här alternativet kan agenten ange värdena manuellt innan en extern URL rings för att publicera data.
   - **Tillåt agenten att välja från en uppsättning fördefinierade värden**: Med det här alternativet kan agenten välja förkonfigurerade värden innan en extern URL anropas för att publicera data. När du väljer den här

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

alternativknappen visas en textruta på skärmen. Ange de fördefinierade värdena i textrutan.

g. Klicka på respektive alternativknapp och klicka på **Lägg** till för att spara parametrarna.

h. Använd ikonerna **Redigera** respektive **Ta bort** för att redigera och ta bort parametrarna.

Lägga till en ny regel

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj grupper > evenemang och regler.

Steg 3

Klicka på **Lägg till ny regel** längst upp till höger på skärmen.

Sidan **Konfigurera regel** visas.

Steg 4

Ange regelnamnet.

Steg 5

Välj tillstånd i listrutan **Brand när** . Reglerna utlöses automatiskt baserat på ett visst förkonfigurerat villkor. Listan innehåller följande villkor som är tillåtna i en regel:

- **Meddelande inkommer**: Regel utlöses för ett inkommande meddelande.
- **Inkommande meddelande innehåller:** Regel utlöses när ett inkommande meddelande innehåller ett konfigurerat ord. När du väljer det här villkoret visas en textruta. Ange ordet (max 30 tecken) i det angivna textfältet.
- **Utgående meddelande innehåller:** Regel utlöses när ett utgående meddelande innehåller ett konfigurerat ord. När du väljer det här villkoret visas en textruta. Ange ordet (max 30 tecken) i det angivna textfältet.
- **Chatt är stängd:** Regeln utlöses när chatten stängs. Välj ett alternativ för att utlösa regeln manuellt, Efter API eller Efter system. Du måste välja Efter API för att den här regeln ska fungera på din klientorganisation.
- **Chatt skapad:** Regeln utlöses automatiskt när en chatt skapas. En inläggsbegäran kan göras (webbadress från tredje part) när en chatt skapas. Du måste välja Efter API för att den här regeln ska fungera på din klientorganisation.
- **Chatten öppnas igen:** Regeln utlöses när en chatt öppnas igen. Välj ett alternativ för att utlösa regeln manuellt eller efter API eller efter system. Du måste välja Efter API för att den här regeln ska fungera på din klientorganisation.
- **Meddelande skickat:** Regeln utlöses när ett meddelande skickas.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 6

Välj en av följande metoder:

- Få
- Ställa
- Post
- Korrigering
- Ta bort

Steg 7

Ange URL:en för att göra en begäran i det angivna fältet när händelsen utlöses.

Steg 8

Välj typ av svarsformat i fältet Förväntat svarsformat som JSON.

Du kan välja att skicka nyttolasten med antingen Key Value Pair eller Custom Payload (Anpassad nyttolast).

Om du väljer alternativknappen Nyckelvärdespar visas inställningarna för nyckelvärdespar på skärmen.

Steg 9

Markera kryssrutan Formulärkodningsbegärans **brödtext** om du vill skicka de formulärkodade parametrarna i begärandetexten. Annars kan du konfigurera parametrarna och skicka dem i de API förfrågningarna.

Steg 10

Så här lägger du till parametrar:

a. Klicka på Lägg till Param.

   Popup-fönstret **Lägg till parameter** visas.

b. Välj **Header/Query Param/Request Body** i **listrutan Pass Through (Passera genom**).

c. **Ange parameternamnet**.

d. Välj Värde i listrutan.

e. Klicka på **Lägg till**.

Steg 11

Välj alternativknappen Anpassad nyttolast för att skicka nyttolasten i JSON-format.

Parametrarna ska ha prefixet @@ och stängas med klammerparenteser i datafältet.

Steg 12

Klicka på **Spara regel** för att spara den konfigurerade regeln.

Steg 13

Du kan konfigurera regler via JavaScript-kod. Det gör du genom att aktivera växlingsknappen **På/Av JavaScript-regel** i det övre högra hörnet på **sidan Konfigurera regel** .

Steg 14

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Klicka på **Spara regel**.

Redigera händelser och regler

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj Client Admin Console > Grupper > händelser och regler.

Steg 3

Klicka på ikonen Redigera i kolumnen Åtgärder för en händelse eller regel.

Sidan **Konfigurera händelse/konfigurera regel** visas.

Steg 4

Gör nödvändiga ändringar.

Steg 5

Klicka på **Spara händelse/spara-regel**.

Ta bort händelser och regler

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **Klientadministratörskonsol** > **Grupper**>**Händelser och regler**.

Steg 3

Klicka på ikonen Ta bort i kolumnen Åtgärder för en händelse eller regel.

Ett bekräftelsemeddelande visas på skärmen.

Steg

Klicka på **OK** för att ta bort den valda händelsen eller regeln.

2.1.2. Inställningar

Använd **Inställningar** för att hantera klientorganisationsomfattande konfigurationer för den digitala kanalströmmen. Du kan konfigurera följande parametrar:

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Fältnamn	Beskrivning
Aktivera bilagor på kundtjänstkonsolen	Använd den här växlingsknappen för att aktivera eller inaktivera bifogade filer på Agent Desktop. Dessutom kan du konfigurera tillåtet antal bilagor, bifogade storlekar och filformat.
Aktivera chatthistorik i agentsvar	Aktivera växlingsknappen **Aktivera chatthistorik i agentsvar på e-postkanal** så att agenter kan skicka chatthistorik i sina svar (gäller inte Webex kontaktcenter)
Kontots viloläge	Användare markeras som **vilande** om de inte deltar i några digitala kanalkontakter under 30 dagar i följd.

2.1.3. Användare

I **avsnittet Användare** visas en skrivskyddad vy över användare som är mappade till en premiumagentlicens. Om några användare som är mappade till en premiumagentlicens inte visas här kan du synkronisera om användare manuellt med Control Hub.

OBS!

Den synkroniserade listan över användare inkluderar inte den inloggade användaren eller administratören.

2.1.4. Tillgångar

Detta avsnitt omfattar följande:

- Kanaltillgångar
- Konfigurera Livechat-widgetar

2.1.4.1. Kanaltillgångar

Kanaltillgångar är startpunkter där dina kunder kan kontakta företagets kontaktcenter. Kanaltillgångar som registrerats Webex Contact Center från programmet Webex Connect visas här.

Om du inte ser din tillgång, till exempel SMS nummer, Facebook Messenger-sida, Livechat-app, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp eller e-postkonto för företag på sidan Tillgångar, kontrollerar du tillgångens registreringsstatus i Webex Connect-programmet och ser till att det står *Registrerad på <tidsstämpel>*.

OBS!

- När en administratör tar bort resurser på Webex Connect visas dessa resurser inte längre på skärmen Control Hub eller Webex Engage Assets.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

- Redigera inte några tillgångsuppgifter direkt på **sidan Kanaltillgångar** förutom konfigurationen av Livechat-widgeten.

När du klickar på **ikonen Kanaltillgångar** på menyn till vänster visas en lista över aktuella kanaltillgångar som är registrerade Webex kontaktcenter. Varje flik visar kanalen och innehåller kanalresurserna.

Kolumn	**Beskrivning**
Kanal	Namn på användaren (<Förnamn> <Efternamn>) som konfigurerats i Control Hub
Information om tillgångar	Tillgångens företagsadress, till exempel SMS nummer, WhatsApp-nummer, Apple Messages for Business eller Facebook-sidlänk
Namn på tillgång	Namn på resursen som konfigurerats i programmet Webex Anslut
ID	Internt ID som genererats för resursen av Webex kontaktcenter
Tillagd den	Tidsstämpel när resursen registrerades i Webex kontaktcenter
Prioritet	Standardprioritet som gäller för kanaltillgången (gäller för närvarande inte Webex Contact Center)
Åtgärd	Redigera

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

2.1.4.2. Konfigurera Livechat-widgetar

Livechat-kanalen gör det möjligt för företag att engagera och stödja sina webbplatsbesökare och kunder. Kunder kan starta en konversation med kontaktcentret med hjälp av Livechat-widgeten.

Innan du börjar

Livechat-kanalresurserna måste skapas i programmet Webex Connect.

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj resurser > kanaltillgångar.

Steg 3

Klicka på fliken Livechat.

Steg 4

Klicka på ikonen Redigera i kolumnen Åtgärd **för** en Livechat-resurs.

Steg 5

Konfigurera fliken Allmänna inställningar :

a. Välj **Standardteam** i **listrutan Standardteam** .
b. Se till att växlingsknappen **Visa chattkonversationshistorik för slutanvändaren vid ny inloggning** är inaktiverad. Denna växlingsknapp styr för att visa eller dölja chattkonversationshistorik för kunder när de besöker webbplatsen igen.
c. Aktivera eller inaktivera växlingsknappen **Tillåt kunden att begära chatttranskription från Livechat-widgeten** för att aktivera eller inaktivera kunder att begära en chattutskrift från Livechat-widgeten.
    - Du kan konfigurera agentnamnet eller **det allmänna aliaset** i chattavskriften som agentidentifierare för att skydda agenternas integritet.
d. Aktivera växlingsknappen **Rensa trådar i slutanvändarens widget** för att rensa chattar när kunden klickar på Avsluta chatt eller navigerar till en annan webbplats eller stänger webbläsaren.
e. Du kan konfigurera antingen ett agentnamn eller ett allmänt alias i chattavskriften som agentidentifierare för att skydda agenternas integritet.
f. Se till att växlingsknappen **Stäng chattar på servern när chatten** överges är inaktiverad. Den här växlingsknappen instruerar programmet att automatiskt stänga chattar på servern när kunder överger chattarna. Den här funktionen gäller ännu inte för Webex kontaktcenterklienter.
g. Aktivera växlingsknappen **Aviseringsljud** för att spela upp ett klockljud när slutanvändaren får ett nytt meddelande.
h. Aktivera växlingsknappen Ignorera arbetstid och Kontroller av agentnärvaro för att göra Livechat-widgeten

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

tillgänglig 24X7 oavsett om teamet inte har schemalagd arbetstid eller om inga agenter är tillgängliga.

i. Klicka på **Spara ändringar**.

Steg 6

Konfigurera fliken Webbplatser :

a. Klicka på **Lägg till webbplats**.

Sidan Webbplatsinställningar visas.

b. Konfigurera följande fält på **fliken Allmänt** .

Fältnamn	**Beskrivning**
Språk för chattwidget	Välj ett språk i listrutan Språk **för** chattwidget. Standardspråket är engelska. Alla meddelanden, text för åtgärdsknappar, felmeddelanden och chatttranskriptioner visas på det konfigurerade språket i widgeten.
Visningsnamn	Ange namnet som visas i widgetens rubrik.
Byline Text	Ange supporttexten som visas under rubriken.
Knapptext	Ange namnet på Call to Action-knappen (CTA). Det högsta antalet tecken som tillåts i knapptextfältet är 30.
Hälsningsmeddelande	Ange det personliga hälsningsmeddelandet som kunderna kommer att se i slutkundswidgeten. Den maximala teckengränsen för det här fältet är 500.
Banderoll för PCI-efterlevnad	Ange meddelandet som en kund ser när meddelandet inte är PCI-kompatibelt.
Domän	Ange domännamnet eller underdomännamnet som widgeten ska visas på.

c. I avsnittet Ange väntetid anger du en ungefärlig väntetid som kunderna ser när de kontaktar widgeten.

Aktivera växlingsknappen Visa ungefärlig väntetid och klicka på en av följande alternativknappar:

- Svarar vanligtvis inom några minuter.
- Svarar vanligtvis inom några timmar.
- Svarar vanligtvis under en dag.

d. **I avsnittet Ange chattmeddelande** aktiverar du växlingsknappen **Tillåt loggning av chattmeddelanden** för att konfigurera anpassade meddelanden i widgeten.

Skriv meddelandet med $(agent) och $(team) som variabler i textfältet. Det här meddelandet visas när en agent skickar det första utgående meddelandet från chattkonsolen. Det här fältet accepterar alla Unicode-tecken. Den maximala teckengränsen för chattmeddelandefältet är 100 tecken.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

e. I avsnittet **E-posttranskription** anger du följande information.

Fältnamn	Beskrivning
Ämne	Du kan konfigurera Livechat-transkriptionsämnet med parametrarna $(transdate) och $(brandname). Ämnet återges på det konfigurerade språk som nämns i fältet Ämne under avsnittet E-posttranskription. Den maximala teckengränsen för det här fältet är 100.
Sidfot	Du kan konfigurera sidfoten på det språk du vill återge i E-posttranskription genom att ange önskad sidfotstext i fältet Sidfot under E-posttranskription. Den maximala teckengränsen för det här fältet är 1000.

f. Klicka på **Spara ändringar**.

Då aktiveras flikarna **Utseende** och **Widgetsynlighet** .

g. Konfigurera följande fält på **fliken Utseende** .

Fältnamn	Beskrivning
Widgetfärg	Ange widgetens **färgkod** . Du kan välja en färg eller ange en hex-kod.
Typ av widgetknapp	Välj en design för en chattwidgetknapp som visas på din webbplats.
Logotyp	Ladda upp en grafisk fil med din logotyp.
Meddelandedisposition	Konfigurera följande inställningar på Livechat meddelanderedigeraren: **Visa kompositör när snabbsvar skickas**: Du kan aktivera den här växlingsknappen om du vill tillåta agenter att skriva ett nytt meddelande i redigeraren om de föreslagna snabbsvaren inte matchar kundens avsikt. **Visa kompositör när karuseller skickas**: Du kan aktivera den här växlingsknappen om du vill tillåta användare att skriva ett nytt meddelande i dispositionen när en karusell skickas. **Tillåt emojis**: Du kan aktivera den här växlingsknappen om du vill tillåta kunder att använda emojis under konversationerna i widgeten. En standard emoji-lista finns på widgeten. Kunderna kan använda någon av de emojis som finns i standardlistan för att kommunicera med agenterna. **Tillåt bilagor**: Du kan aktivera den här växlingsknappen om du vill tillåta kunder att skicka bilagor under konversationerna i widgeten. **OBS!** Om du väljer alternativet **PCI-efterlevnad** för att ta bort bifogade filer åsidosätter **systemet konfigurationen Tillåt bifogade filer** .

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

h. Klicka på **Spara ändringar**.

i. **På fliken Widgetsynlighet** definierar du widgetens synlighet på webbplatsen.

- **Klicka på alternativknappen Visa utan begränsningar** om du vill visa widgeten hela tiden, oavsett eventuella begränsningar för widgetens synlighet.
- **Klicka på alternativknappen Visa med en OOO-banderoll** om du vill visa widgeten med ett frånvaromeddelande (OOO). Du kan konfigurera OOO-meddelandet i textrutan meddelandedisposition.
  Den maximala längden på en banderoll är 75 tecken.
  Banderoller accepterar inte < och > parametrar.
- **Klicka på alternativknappen Dölj helt** om du vill dölja widgeten helt.
- Aktivera växlingsknappen **Tvinga av** webbplatsavstängning för att tvinga stänga av Livechat-widgeten.
  Konfigurera följande inställningar:
  - **I textfältet Otillgänglighetsbanderoll anger** du ett meddelande om att widgeten inte är tillgänglig. Systemet visar det här meddelandet för de kunder som försöker komma åt widgeten.
  - Aktivera widgeten **Dölj för nya kunder eller när befintliga kunder uppdaterar webbläsaren** för att dölja widgeten för de nya kunderna utan att visa banderollmeddelandet.
    Befintliga kunder kan visa banderollmeddelandet när de uppdaterar webbläsaren.

j. Klicka på **Spara ändringar**.

När du sparar ändringen kan befintliga kunder fortsätta chatta. Om kunden avslutar konversationen och klickar i listan med trådar, eller försöker visa eller uppdatera webbsidan, döljs widgeten.

Alla åtgärder i växlingsknappen **Tvinga av** visas för kunden utan att webbläsaren uppdateras.

Alla ändringar som du gör i widgetinställningarna återspeglas först när kunderna uppdaterar webbsidan.

k. **På fliken Förbjudna kunder** kan du förbjuda kunder från att kontakta agenter på Livechat-widgeten. Du kan konfigurera deras IP adresser i listan över förbjudna kunder.

Så här lägger du till förbjudna kund IP adresser:

a. Klicka på **Lägg till IP** på den förbjudna kundens skärm.

b. Ange **IP Startintervall** IP **End Rage** och **Anledning till att förbjuda en kund** i respektive textrutor.

c. Klicka på **Skicka**.

Ett meddelande om att det lyckades visas på skärmen och systemet visar IP information på den avstängda kundens skärm.

l. Så här redigerar du en förbjuden kund IP postadress:

a. **Klicka på ikonen Redigera** i **kolumnen Åtgärder** för en viss kund.

b. Redigera önskade fält.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

c. Klicka på **Spara ändringar**.

Om du vill ta bort en förbjuden kund IP adress klickar du på **ikonen Ta bort** i **kolumnen Åtgärder** för en viss kund.

m. **Konfigurera fliken Installation** :

Samtycke till LiveChat-cookies

a. Aktivera växlingsknappen Ta samtycke från kunden om du vill ta emot manuellt samtycke från kunder i Livechat-widgeten**.**

b. Klicka på Kopiera för att kopiera widgetskriptet.

c. Klistra in skriptet ovanför taggen </body> i HTML DOM.

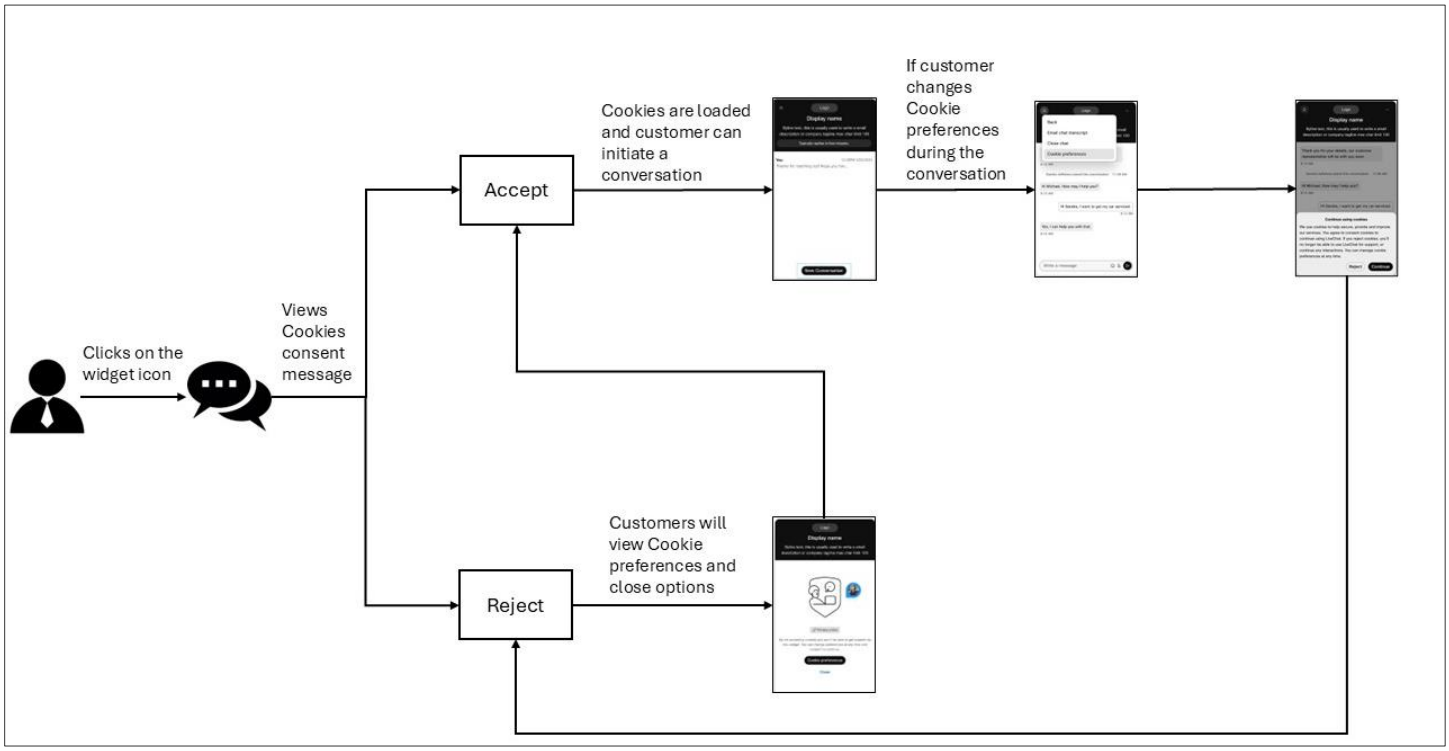
Obs!

- Vi rekommenderar starkt att du inte ändrar installationsskriptet för vår Livechat-widget i klientens kod förutom samtyckesmeddelandet och knappetiketterna. Det är viktigt att bädda in skriptet exakt som det tillhandahålls, placera det under body-taggen för att säkerställa optimal funktionalitet och för att undvika potentiella konflikter med den överordnade webbplatsen.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Kundupplevelse på Livechat-widgeten

Om inställningen Ta medgivande från kunden har aktiverats för en tillgång navigerar kunderna genom följande resa:



Slutkunderna ser en svag banderoll för nätverksanslutningen i Livechat-widgeten när anslutningen bryts.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

2.1.5. Mallar

Du kan förinställa svar som agenter kan använda när de svarar på kundfrågor. Du kan ställa in svaren i Mallar och gruppera dem i en mallgrupp för att ordna innehållet och göra mallarna lättare att hitta.

2.1.5.1. Lägg till en mallgrupp

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **resurser**>**mallar**.

Steg 3

Klicka på ikonen + bredvid **tabellrubriken Mallgrupper** .

Steg 4

Ange mallgruppens namn i fältet **Gruppnamn** . Du kan ange högst 35 tecken.

Steg 5

Klicka på **Lägg till**.

2.1.5.2. Ta bort en mallgrupp

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **resurser**>**mallar**.

Steg 3

Klicka på borttagningsikonen bredvid mallgruppens namn.

Steg 4

Klicka på **OK** om du vill ta bort mallgruppen och alla mallar som lagras i gruppen.

2.1.5.3. Ladda upp mallar

Använd funktionen Överför mallar för att utföra massöverföring av mallar. Massöverföring minskar tiden det tar att skapa mallar för enskilda widgetar.

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Välj **resurser**>**mallar**.

Steg 3

Klicka på **Ladda upp mall**.

Steg 4

Klicka på länken **Hämta exempelfil här** om du vill ladda ned .csv exempelfilen.

Steg 5

Byt namn på exempelfilen med ett unikt namn.

Steg 6

Öppna exempelfilen och ange följande information i motsvarande celler:
OBS!

Alla fält i exempelfilen är obligatoriska.

Redigera eller ändra inte kolumnrubrikernas namn. Kontrollera att teamnamnen är kommaavgränsade i kolumnen TeamNames.

- **Kanal**: Ange kanalens namn, till exempel Alla, Facebook, SMS, E-post, Livechat, Apple Messages for Business (AMB) eller WhatsApp.
- **TemplateGroup**: Ange namnet på mallgruppen.
- **TemplateName**: Ange namnet på mallen.
- **Text**: Skriv malltexten enligt den konfigurerade teckengränsen för varje kanalmall.

Typ av mall	**Maximalt antal tecken**
Allt	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Livechatt	1000
E-post	Ingen gräns
WhatsApp	4096
Apple Messages för företag	10000

OBS!

- Filstorleken får inte överstiga 5 MB, med högst 1000 mallar per ark.
- Kolumnen **Text** stöder alla Unicode-tecken.
- Använd symbolen Pipe (|) som avgränsare för att ange flerradig text i **kolumnen Text** .
- Även om en enskild post slutar med en avgränsare (|) i filen med överföringsmallar måste alla poster i filen sluta med samma avgränsare.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

- Låst: Ange **Ja** om du vill låsa mallen eller **Nej** om du vill att den ska vara olåst.
- **TeamNames**: Ange teamnamnen som kommaseparerade värden. Mer än ett teamnamn innebär att mallarna delas mellan de konfigurerade teamen.

Steg 7

Ta bort hjälpanteckningarna i .csv filen innan du överför den.

Steg 8

Spara filen.

Steg 9

Klicka på **Överför fil**. Ladda endast upp filen i .csv format.

Steg 10

Klicka på **Spåra uppladdningsstatus** om du vill visa status för filerna du har laddat upp.

a. **Välj ett datumintervall i fältet Visa aktivitet mellan** och klicka på Använd.
b. Klicka på **Sök** för att visa alla filer som du har laddat upp under den valda perioden.
c. Du kan också ange ett filnamn i fältet **Sök** om du vill filtrera tabellresultaten.
d. I **kolumnen Status** visas status för den överförda filen som **Slutförd, Slutförd med fel** eller **Misslyckad**.

Steg 11

Om statusen är Slutförd med fel eller Misslyckades:

a. Klicka på **Ladda ned rapport** i **kolumnen Åtgärd** .
b. Åtgärda felen i filen baserat på rapportens resultat.
c. Gå tillbaka till steg 9 och ladda upp filen igen.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

2.1.5.4. Lägga till en mall

Du kan välja att skapa en gemensam mall för alla kanaler eller skapa kanalspecifika mallar. Du kan skapa mallar för följande kanaler:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-post
- Livechatt
- WhatsApp
- Apple Messages för företag (AMB)

1.1.1.1.2 Skapa en gemensam mall

Du kan skapa en gemensam mall för alla kanaler.

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **resurser** > **mallar**.

Steg 3

Klicka på **Lägg till mall**.

Steg 4

Klicka på **Alla** om du vill skapa en universell mall för alla kanaler.

Steg 5 I fältet **Mallnamn** anger du namnet på mallen.

Steg 6 (Valfritt) I fältet Avsändar-ID anger du avsändar-ID.

OBS!

Standardavsändar-ID (en kort kod som tilldelas teamet om SMS är aktiverat som kanal) läses in automatiskt när du skapar en mall. Med den här funktionen kan du skapa och spåra mallarna.

steg 7 Ange texten i **textfältet** Mall.

Not

- Textfältet Mall stöder högst 320 tecken.
- **Anpassade fält**: Ange anpassade eller redigerbara fält i mallbrödtexten med hakparenteser (\<>). Anpassade fält är redigerbara fält även i låsta mallar.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

- **Systemparametrar**: Klicka på **ikonen @@** eller skriv **@@** i **fältet Malltext** om du vill visa listan över systemparametrar. Du kan välja vilken som helst av dessa parametrar och komponera malltexten. När du använder dessa parametrar i malltexten ersätts motsvarande värden dynamiskt när en agent väljer mallarna i en konversation.

  OBS!

  Om det inte finns några relevanta värden för de konfigurerade parametrarna återger programmet parametrarna inom sparrparenteser och markerar dem med gult.

Steg 8

Markera kryssrutan **Lås mall** om du vill låsa textmallar. Agenter kan bara redigera anpassade eller dynamiska fält när du låser en mall.

Steg 9

I fältet **Teamuteslutning** väljer du team som du inte vill dela mallen med.

Steg 10

Klicka på **Spara ändringar** för att spara mallen.

1.1.1.1.3 Skapa en SMS mall

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **resurser**>**mallar**.

Steg 3

Klicka på **Lägg till mall**.

Steg 4

Klicka SMS om du vill skapa en SMS mall.

Steg 5 I fältet **Mallnamn** anger du namnet på mallen.

Steg 6 (Valfritt) I fältet Avsändar-ID anger du avsändar-ID.

OBS!

Standardavsändar-ID (en kort kod som tilldelas teamet om SMS är aktiverat som kanal) läses in automatiskt när du skapar en mall. Med den här funktionen kan du skapa och spåra mallarna.

steg 7 Ange texten i **textfältet** Mall.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

OBS!

- Textfältet Mall stöder högst 800 tecken.
- **Anpassade fält**: Ange anpassade eller redigerbara fält i mallbrödtexten med hakparenteser (\<>). Anpassade fält är redigerbara fält även i låsta mallar.
- **Systemparametrar**: Klicka på ikonen **@@** eller skriv **@@** i **fältet Malltext** för att visa listan över systemparametrar. Du kan välja vilken som helst av dessa parametrar och komponera malltexten. När du använder dessa parametrar i malltexten ersätts motsvarande värden dynamiskt när en agent väljer mallarna i en konversation.

  OBS!

  Om det inte finns några relevanta värden för de konfigurerade parametrarna återger programmet parametrarna inom sparrparenteser och markerar dem med gult.

Steg 8

Markera kryssrutan **Lås mall** om du vill låsa textmallar. Agenter kan bara redigera anpassade eller dynamiska fält när du låser en mall.

Steg 9

I fältet **Teamuteslutning** väljer du team som du inte vill dela mallen med.

Steg 10

Klicka på **Spara ändringar** för att spara mallen.

1.1.1.1.4 Skapa en e-postmall

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **resurser**>**mallar**.

Steg 3

Klicka på **Lägg till mall**.

Steg 4

Klicka på **E-post** för att skapa en e-postmall.

Steg 5

Ange mallens namn i fältet Mallnamn.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 6

Ange texten i textfältet **Mall** .

- Du kan lägga till emojis i den anpassade texten. Du kan använda de avancerade formateringsstilarna på texten enligt beskrivningen i tabellen.

Symbol	**Beskrivning**
Fetstil	Fetstil på texten.
Kursiv	Gör texten kursiv.
Understrykning	Stryker under texten.
Stryk igenom	Stryker texten.
Typsnittsfärg	Ändrar typsnittsfärg.
Ordnad lista	Skapar en sorterad lista.
Oordnad lista	Skapar en oordnad lista.
Länk	Infogar en hyperlänk i den markerade texten.
Punkt (rubriker)	Använder förinställda rubrik- eller styckeformat på texten.
Tabell	Infogar en tabell.

OBS!

- **Anpassade fält**: Ange anpassade eller redigerbara fält i mallbrödtexten med hakparenteser (\<>). Anpassade fält är redigerbara fält även i låsta mallar.
- **Systemparametrar**: Klicka på ikonen **@@** eller skriv **@@** i **fältet Malltext** för att visa listan över systemparametrar. Du kan välja vilken som helst av dessa parametrar och komponera malltexten. När du använder dessa parametrar i malltexten ersätts motsvarande värden dynamiskt när en agent väljer mallarna i en konversation.

  OBS!

  Om det inte finns några relevanta värden för de konfigurerade parametrarna återger programmet parametrarna inom sparrparenteser och markerar dem med gult.

Steg 7

Markera kryssrutan **Lås mall** om du vill låsa textmallar. Agenter kan bara redigera anpassade eller dynamiska fält när du låser en mall.

Steg 8

I fältet **Teamuteslutning** väljer du team som du inte vill dela mallen med.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 9

Klicka på **Spara ändringar** för att spara mallen.

1.1.1.1.5 Skapa en Livechat-mall

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **resurser**>**mallar**.

Steg 3

Klicka på **Lägg till mall**.

Steg 4

Klicka på **Livechat** för att skapa en Livechat-mall.

Steg 5 I fältet **Mallnamn** anger du namnet på mallen.

steg 6 I **textfältet** mall anger du texten.

OBS!

- Textfältet Mall stöder högst 2000 tecken.
- **Anpassade fält**: Ange anpassade eller redigerbara fält i mallbrödtexten med hakparenteser (\<>). Anpassade fält är redigerbara fält även i låsta mallar.
- **Systemparametrar**: Klicka på ikonen **@@** eller skriv **@@** i **fältet Malltext** för att visa listan över systemparametrar. Du kan välja vilken som helst av dessa parametrar och komponera malltexten. När du använder dessa parametrar i malltexten ersätts motsvarande värden dynamiskt när en agent väljer mallarna i en konversation.

  OBS!

  Om det inte finns några relevanta värden för de konfigurerade parametrarna återger programmet parametrarna inom sparrparenteser och markerar dem med gult.

Steg 7

Markera kryssrutan **Lås mall** om du vill låsa textmallar. Agenter kan bara redigera anpassade eller dynamiska fält när du låser en mall.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 8

I fältet **Teamuteslutning** väljer du team som du inte vill dela mallen med.

Steg 9

Klicka på **Spara ändringar** för att spara mallen.

1.1.1.1.6 Skapa en Facebook Messenger-mall

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **resurser**>**mallar**.

Steg 3

Klicka på **Lägg till mall**.

Steg 4

Klicka på **Facebook** för att skapa en Facebook-mall.

Steg 5

Ange mallens namn i fältet Mallnamn.

steg 6 Välja **Text** som malltyp för att konfigurera en textmall.

OBS!

- Textfältet Mall stöder högst 2000 tecken.
- **Anpassade fält**: Ange anpassade eller redigerbara fält i mallbrödtexten med hakparenteser (\<>). Anpassade fält är redigerbara fält även i låsta mallar.
- **Systemparametrar**: Klicka på ikonen **@@** eller skriv **@@** i **fältet Malltext** för att visa listan över systemparametrar. Du kan välja vilken som helst av dessa parametrar och komponera malltexten. När du använder dessa parametrar i malltexten ersätts motsvarande värden dynamiskt när en agent väljer mallarna i en konversation.

  OBS!

  Om det inte finns några relevanta värden för de konfigurerade parametrarna återger programmet parametrarna inom sparrparenteser och markerar dem med gult.

Steg 7

Välj **Åtgärdsmallar** som malltyp för att skapa knappmallar.

OBS!

Du kan använda det här alternativet när kunden förväntar sig ett snabbt svar. Systemet skickar meddelandet med bilder och knappar för att kunden ska kunna svara med ett knapptryck.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Så här konfigurerar du åtgärdsmallar:

- Markera kryssrutan Knapp.
- Klicka på **Ladda upp bild** för att bläddra och bifoga en bild.
- Ange knappnamnet i fältet Namn.
- Välj en **knapptyp** i listrutan Knapptyp.
- I fältet **Samtals-URL** anger du URL:en för återuppringning.
- Ange texten i textfältet Mall.

OBS!

Åtgärdsmallarna stöder högst 320 tecken.

Steg 8

Välj **Multimediemallar** som malltyp om du vill skapa olika multimediemallar.

OBS!

Du kan skapa följande multimediemallar:

- Bild
- Ljud
- Video
- Fil

Så här konfigurerar du multimediemallar:

- Välj en medietyp i listrutan Mediatyp.
- Ange URL-adressen i Ange media-URL.

Steg 9

Markera kryssrutan **Lås mall** om du vill låsa textmallar. Agenter kan bara redigera anpassade eller dynamiska fält när du låser en mall.

Steg 10

I fältet **Teamuteslutning** väljer du team som du inte vill dela mallen med.

Steg 11

Klicka på **Spara ändringar** för att spara mallen.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

1.1.1.1.7 Skapa en WhatsApp-mall

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj **resurser**>**mallar**.

Steg 3

Klicka på **Lägg till mall**.

Steg 4

Klick **WhatsApp** för att skapa en WhatsApp-mall.

Steg 5 I fältet **Mallnamn** anger du namnet på mallen.

steg 6 I **textfältet** mall anger du texten.

OBS!

- Textfältet Mall stöder högst 4096 tecken.
- **Anpassade fält**: Ange anpassade eller redigerbara fält i mallbrödtexten med hakparenteser (\<>). Anpassade fält är redigerbara fält även i låsta mallar.
- **Systemparametrar**: Klicka på ikonen **@@** eller skriv **@@** i **fältet Malltext** för att visa listan över systemparametrar. Du kan välja vilken som helst av dessa parametrar och komponera malltexten. När du använder dessa parametrar i malltexten ersätts motsvarande värden dynamiskt när en agent väljer mallarna i en konversation.

  OBS!

  Om det inte finns några relevanta värden för de konfigurerade parametrarna återger programmet parametrarna inom sparrparenteser och markerar dem med gult.

Steg 7

Markera kryssrutan **Lås mall** om du vill låsa textmallar. Agenter kan bara redigera anpassade eller dynamiska fält när du låser en mall.

Steg 8

I fältet **Teamuteslutning** väljer du team som du inte vill dela mallen med.

Steg 9

Klicka på **Spara ändringar** för att spara mallen.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

1.1.1.1.8 Skapa en mall för Apple Messages for Business (AMB)

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du Nya digitala kanaler för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Välj resurser>mallar.

Steg 3

Klicka på **Lägg till mall**.

Steg 4

Klicka på **Apple Message for Business** för att skapa AMB-mallen.

Steg 5

Ange **mallnamn**.

Steg 6

Välj en malltyp i listrutan Malltyp.

OBS!

Du kan skapa **typerna Text**, **Text med bilaga**, **Tidsväljare**, **Listväljare**, **RTF-länk**, **Snabbsvar** och **Formulärmallar** för AMB-kanalen.

Steg 7

Välj **Text** som malltyp om du vill konfigurera en textmall.

Steg 8

Ange texten i textfältet **Mall** .

Not

Textfältet Mall stöder högst 10000 tecken.

Anpassade fält: Ange anpassade eller redigerbara fält i mallbrödtexten med hakparenteser (\<>). Anpassade fält är redigerbara fält även i låsta mallar.

Systemparametrar: Klicka på ikonen **@@** eller skriv **@@** i **fältet Malltext** för att visa listan över systemparametrar. Du kan välja vilken som helst av dessa parametrar och komponera malltexten. När du använder dessa parametrar i malltexten ersätts motsvarande värden dynamiskt när en agent väljer mallarna i en konversation.

I

avsaknad av relevanta värden för de konfigurerade parametrarna återger programmet parametrarna i sparrparenteser och markerar dem i gult.

Steg 9

Välj **Text med bifogade filer** som malltyp om du vill konfigurera och stödja text med mallar för bifogade filer.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 10

I avsnittet Ladda upp bilaga klickar du på **Välj fil** or **Släpp filer här** för att ladda upp en bilaga.

OBS!

Fältet Överför bifogad fil stöder en maxgräns på ≤ 5 MB.

Steg 11

Markera kryssrutan **Lås mall** om du vill låsa text och text med malltyperna för bifogade filer. Agenter kan bara redigera anpassade eller dynamiska fält när du låser en mall.

steg 12

Välj malltypen Tidsväljare för att konfigurera tidsluckor för kunderna.

- Konfigurera **förhandsgranskning** av mottaget meddelande.
  - Välj en **storlek för en bubbla för förhandsgranskning** av meddelande bland alternativknapparna Stil .
  - Ange titeln i fältet **Titel** .
  - (Valfritt) I fältet **Underrubrik** anger du undertexten.
  - Klicka på **Välj fil** eller **Släpp filer här** för att ladda upp en bilaga.
- (Valfritt) Konfigurera händelseinformation.
- Aktivera växlingsknappen **Förifyll händelseinformation** för att förifylla händelseinformation.
  - Ange titeln i fältet **Händelserubrik** .
  - (Valfritt) Ange platsinformationen i fältet **Platsinformation** .
  - (Valfritt) Ange koordinaterna i fälten Visa **på karta** .
  - I fälten **Tidsluckor** väljer du datum, tid och varaktighet i respektive fält.
  - **Klicka på ikonen Lägg till** om du vill lägga till tidsluckor ytterligare.
- Konfigurera **förhandsgranskning** av svarsmeddelande.
  - Välj en **storlek för en bubbla för förhandsgranskning** av meddelande bland alternativknapparna Stil .
  - Ange titeln i fältet **Titel** .
  - (Valfritt) I fältet **Underrubrik** anger du undertexten.
  - Klicka på **Välj fil** eller **Släpp filer här** för att ladda upp en bilaga.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 13

Välj malltypen Tidsväljaren om du vill konfigurera en lista med objekt och information om dem.

- Konfigurera **förhandsgranskning** av mottaget meddelande.
  - Välj en **storlek för en bubbla för förhandsgranskning** av meddelande bland alternativknapparna Stil .
  - Ange titeln i fältet **Titel** .
  - (Valfritt) I fältet **Underrubrik** anger du undertexten.
  - Klicka på **Välj fil** eller **Släpp filer här** för att ladda upp en bilaga.
- Konfigurera **listinformation**.
  - Ange rubriken i fältet **Avsnittsrubrik** .
  - Om du vill konfigurera flera avsnitt markerar du kryssrutan **Tillåt flera val för avsnitt** .
  - Klicka på **Släpp filer här för att ladda upp**, för att ladda upp bildfiler.
  - I fältet **Artikelrubrik** anger du rubriken.
  - (Valfritt) I fältet **Artikelunderrubrik** anger du underrubriken.
  - Klicka på **ikonen Lägg till** bredvid fältet Artikelnamn om du vill lägga till flera objekt.
  - Klicka på **Lägg till avsnitt** för att spara listan.
- Konfigurera **förhandsgranskning** av svarsmeddelande.
  - Välj en **storlek för en bubbla för förhandsgranskning** av meddelande bland alternativknapparna Stil .
  - Ange titeln i fältet **Titel** .
  - (Valfritt) I fältet **Underrubrik** anger du undertexten.
  - Klicka på **Välj fil** eller **Släpp filer här** för att ladda upp en bilaga.

Steg 14

Välj malltypen Rich Link för att konfigurera och skicka avancerade länkar till konsumentenheten.

- Konfigurera **förhandsgranskning** av mottaget meddelande.
  - Ange titeln i fältet **Titel** .
  - I fältet **URL** anger du URL-adressen för den avancerade länken.
  - Välj en medietyp i listrutan.

    OBS!

    - Mediafältet stöder bild- eller videofiler.
    - När du väljer Video som medietyp laddar du upp miniatyrbilden för enklare identifiering och synlighet. Videofilen måste vara i MP4-format.
  - Klicka på **Välj fil** eller **Släpp filer här** för att ladda upp en bilaga.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 15

Välj malltypen Snabbsvar för att konfigurera frågor och alternativ.

- Ange frågan i fältet **Titel** .
- Ange alternativen i fältet **Lägg till alternativ** .

I

fältet Lägg till alternativ kan du konfigurera minst två och högst fem alternativ.

Steg 16

Välj **formulärmallstyp** om du vill konfigurera omfattande, flersidiga interaktiva flöden för användare på iOS- och iPadOS-enheter med en enda JSON-nyttolast.

- Ange formulärbeskrivningen i fältet **Beskrivning** om du vill ge ytterligare information till agenterna med hjälp av en formulärmall.
- Klicka på **Läs in exempel i redigeraren** för att läsa in ett JSON-exempel och anpassa det, eller så kan du ange en giltig JSON.
- Klicka på **Försköna** bredvid Läs in exempel på Läs in i redigeraren för att formatera och göra JSON läsbart.

Steg 17

I fältet **Teamuteslutning** väljer du team som du inte vill dela mallen med.

Steg 18

Klicka på **Spara ändringar** för att spara mallen.

2.2. Konsol för kundtjänst

2.2.1. Instrumentpanelen

Använd instrumentpanelen för att visa listan över chattar som väntar på en agents svar. Instrumentpanelen hjälper till att identifiera eventuella väntande kunder i kön.

Instrumentpanelen innehåller följande flikar:

- Samtal
- Arbetskraft

2.2.1.1. Samtal

Du kan se antalet öppna konversationer på fliken Konversationer . Antalet öppna konversationer är det totala antalet chattar i **status Kö**, **Aktiv** och **På vänt** för ett visst team. Du kan visa varje status på ett eget kort för att se det specifika antalet chattar för den statusen. Du kan klicka på vart och ett av dessa kort för att visa detaljer om chattarna under den valda statusen.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

OBS!

Webex Contact Center stöder inte statusen På vänt.

De aktiva statuskortgrupperna chattar med dem som väntar på agentsvar och de som väntar på kundsvar.

Baserat på valet av statuskort kan du visa chattinformation som chatt-ID, kund-ID, prioritet, agent-ID, genomsnittlig svarstid, hanteringstid och senast uppdaterad.

Visa transkription av konversationer

Som standard kan användarna av de digitala kanalerna se de senaste sex månadernas livedata i användargränssnittet och via API. Om du vill visa data efter sex månader kontaktar du supportteamet. Supportteamet kan tillhandahålla upp till 24 månaders data offline.

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Klicka på knappen Växla till kundtjänst längst upp till höger på instrumentpanelen.

Steg 3

Klicka på ikonen Chattlogg i kolumnen Åtgärd i en chatt.

Dialogrutan för chattlogg visas på skärmen.

Sök chattar baserat på specifika filter

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Klicka på knappen Växla till kundtjänst längst upp till höger på instrumentpanelen.

Steg 3

Klicka på knappen **Lägg till filter** på instrumentpanelskärmen.

Steg 4

Skapa villkor på **skärmen Filtrera chattar** .

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 5

Klicka på **Visa resultat** om du vill visa chattar som uppfyller filtervillkoren.

I sökresultattabellen visas alla resultat som matchar filtervillkoren.

Sök efter och visa transkriptioner

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Klicka på knappen Växla till kundtjänst längst upp till höger på instrumentpanelen.

Steg 3

Du kan söka efter och visa konversationstranskriptioner på söksidan baserat på följande fältvärden.

Fält	**Beskrivning**
Namn	Fullständigt namn på kunden som mottagits från kanalen och konfigurationer i noden Skapa konversation i flödet. Gäller Facebook Messenger och Livechat-kanalen. För e-post: ange den primära kundens e-postadress (från-adress) som standard. För SMS: inställt på kundens mobilnummer som standard. **OBS!** Partiella sökningar stöds inte. Sökningen är inte skiftlägeskänslig.
Mobilnummer	SMS mobilnumret till kunden. Användbart för att söka efter SMS konversationer.
E-post-ID	Kundens e-post-ID. Användbart för att söka efter e-postkonversationer.
Chatt-ID (konversations-ID)	Unik identifierare för en konversation.
ID för livechatt	Ett unikt UUID – som Livechat-widgeten anger i kundens webbläsare.
WhatsApp mobilnummer	Registrerat mobilnummer för kunden.
Apple Messages för företag (AMB)	Nummer eller e-post-ID som är kopplat till Apple-ID:t.
Taggar	Gäller inte Webex kontaktcenter
Prioritet	Gäller inte Webex kontaktcenter
Agent-ID	Agent-ID konfigureras till CI-användar-ID som en del av den inledande fasen och kan inte användas i den här fasen.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Fält	Beskrivning
Kund-ID	Unik identifierare av kunden enligt företagets definition. Gäller inte Webex kontaktcenter.

2.2.2. Blocklista ord

Du kan konfigurera blockerade ord som agenter ska avstå från att använda i konversationer. Om dessa ord förekommer i kundens meddelande ersätts de med en asterisk (*) innan de skickas till agenterna. Den här funktionen stöder engelska och alla Unicode-tecken som täcker de flesta språk i världen.

Du kan utföra följande åtgärder på den här skärmen:

- Konfigurera de blockerade ord som måste filtreras bort från meddelandena, eller sök efter förkonfigurerade blockerade ord.
- Konfigurera e-post-ID:n för mottagarna som en rapport skickas till om blockerade ord hittas i utgående meddelanden som agenten försöker skicka till kunden.
- Om agenten skriver ett meddelande som innehåller något av de blockerade orden visas en varning i systemet och meddelandet skickas inte förrän agenten tar bort ordet.

Standardord i blockeringslistan

I följande tabell visas standardblocklistans ord. Du kan göra dem aktiva och inaktiva.

tve	vag1na	CIPA	FCUKER	Kumming	sticka
hål	Vagiina	CL1T	FCUKING	Kums	prickar
Arsey	vaj1na	klitta	Fejk	Kunilingus	Pron
ash0le	Vajina	klitta slickare	Avsugning	KWIF	PUBE
ash0les	Vullva	klitoris	Fecker	L3I+CH	
Asholes	Wankers	klittoris	Fällning	l3itch	
Rövansikte	wanks	Clitty kull	Fellate	blygdläppar	Fittor
assh0le	WH00R	klusterknulla	fellatio	LEN	fitta
Asslicker	wh0re	Knut	fingerknulla	LMAO	fitta prutt

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

svep	Wigger	kuk	fingerknullad	LMFAO	fitta palats
bassterds	Willie	kukficka	fingerfucker	lusta	fitta
	WOG	kuk snor	fingerfuckers	Lusting	Queaf
Bastardz	Bollar	kukansikte	fingerjävla	m0f0	queer
Basterds	skit	Cockhead	fingerfucks	m0sk	rektum
Basterdz	knulla	Cockmunch	knytnäve knulla	M45Terbate	Retard
tikar!	50 yard fitta punt	Cockmuncher	Fisfistfuck	MA5TERB8	Rimjaw
tikar	5H1T	tuppar	fistfucked	ma5terbate	Rimming
tikar.	Raji	kuksug	Fistjävlar	Mafugly	s träff
Blobby	a_s_s	kuksugen	Fistjävlar	masochist	S.o.B.
Skitsnack	A2M	kuksugare	fistfucking	masterb8	s_h_i_t
Bolloks	A55	kuk-sugare	fistfuckings	Masterbat*	sadism
Bollox	vuxen	kuksugning	Fistfucks	masterbat3	sadist
Bolox	amatör	kuksuger	fläns	Masterbate	Sandrev
buttwipe	anal	Cocksuka	prygla loggen	Master-Bate	Korv drottning
c0cks	anal impaler	Cocksukka	Fök	Masterbation	Schlong
CNTZ	analt läckage	Cok	Fooker	Masterbationer	Skruva
kuk-huvud	Anilingus	Cokmuncher	knulla hål	onanera	kroatiska
Cuntz	anus	Coksucka	knulla marionett	MOF0	Joakim

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

dyka	AR5E	Coon	Knulla trofé	MOFO	pung
Dominatricks	arrse	cop lite trä	knulla dig mamma	Mo-FO	sperma
dominatrik	röv	majshål	knulla	Mothafuck	Sex
Dominatrix	arsel	corp hora		Mothafucka	sh!+
dumbas	åsna	Cox	jävla röv	Mothafuckas	sh!t
jävla	röv knulla	Cum	knulla-tik	Mothafuckaz	SH1T
mjuk kola	Åsnor	cum chugger	Knullade	Mothafucked	Shag
Fukah	Rövjävel	cum dumpster	Fucker	Mothafucker	Shagger
Fukin	röv-jävel	cum freak	Fuckers	Mothafuckers	Shaggin
gayboy	Assfukka	cum guzzler	jävla huvud	Mothafuckin	Shagging
gayz	skitstövel	Cumdump	jävla huvuden	Mothafucking	shemale
H00R	skitstövlar	Cummer	jävla	Mothafuckings	SHI+
H0AR	rövslem	Cumming	jävla	Mothafucks	skit
h0re	Assmunch	cums		Mamma jävel	skit jävel
hacka	Asswhole	Cumshot	jävlahitmotherfucker	Mamma jävel	Shitdick
Höör	autoerotiska	Cunilingus			Shite
hoore	b! tch	Cunillingus	kött	morknullad	
Japs	B00BS	Cunnilingus	Knullar	jävel	skitigt
Jisim	B17CH	fitta	leksak	jävlar	skitfan

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

jiss	b1tch	fitta hår		jävla	skitigt
Joder	bollväska		jävla	jävla	skithuvud
Kike	bollsäck		Fudge Packer		Shiting
Rattar	bang (en) låda	Cuntslicker	Fudgepacker	Motherfuckka	
knobz	Bangbros	fittslickar	FUK		skit
Koon	barbacka	Fittor		Muff	skit
kunt	bastard		Fukker	muff puff	skakningar
kunts	odjur	fitta-slog	Fukkin	Mutha	skakningar
Kuntz	odjur	klippt rep	FUKS	Muthafecker	skit
Lezzian	Nötkött gardin	Cyalis	Fukwhit	muthafuckker	
Masokist	Bellend	Cyberfuc	Fukwit	muther	skit
Masstrbait	bestialisk	cyberknulla	fux	Mutherfucker	SKANK
Masstrbate	bestialitet	cyberknullad	fux0r	N1GGA	backe
Masterbater	bi+ch	cyberjävlar	Gangbang	N1GGER	slampa
Minge	Biatch	cyberjävlar	Gangbang	nazist	slampa hink
mamma-jävel	Bimbos	cyberfucking	gang-bang	behöver kuken	Slampor
N1GR	fågellås	D1CK	gangbanged	nigg3r	SMEGMA
Nonce	tik	förbanna	gangbangs	nigg4h	snusk
Orgasum	Bitch tit	pitt	Gasig röv	nigga	rycka

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Packi	Tikare	kukhål	Gaylord	Niggah	son-of-a-bitch
Packie	tikar	kuk blyg	gaysex	niggas	SPAC
packig	tikar	Dickhead	Getter	Niggaz	mod
Paki	tik	dildo	gud	nigger	T1TT1E5
Pakie	tjafs	Dildos	gud jävla	niggers	T1tties
Paky	blodig	Dink	Gud-dammen	Nob	tonåringar
Peeenus	blås mig	Dinks	djävlar	Nob Jokey	Teez
Peeenusss	blåsa lera	Dirsa	djävla	Nobhead	testical
Peenus	avsugning	smutsiga Sanchez	gud förbannad	Nobjocky	testikel
Peinus	Avsugningar	DLCK	skinka flik	Nobjokey	Talgoxe
PENN1S	Blå våffla	hund-jävel	HardcoreSex	domningar	tit wank
penis-andedräkt	klumpig	Doggie stil		nöt smör	titfuck
Penus	Boiolas	Doggiestyle	heshe	Nötsäck	bröst
Penuus	testikel	Doggin	hoar	OMG	titt
Phuker	Bollok	Dogging	Hoare	Orgasim	tittie5
Phukker	tabbe	DonkeyRibber	Hoer	Orgasims	tittiefucker
polack	tutte	Doosh	homo	orgasm	titties
Polak	bröst	Duche	homoerotisk	Orgasmer	tittyfuck

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

poff	booobs	Fördämning	Hore	p0rn	Tittywank
Poonani	boooobs	ät en kuk	kåtaste	bonde	Titwank
PR1C	btch1	ät hårpaj	kåt	Hacka	Tosser
pr1ck	xxx	ejakulera	Hotsex	penis	TURD
PR1K	idiot	Utlösning	Hur man dödar	penisjävlar	TW4T
pussee	m0ron	ejakulater	Hur Murdep	telefonsex	fitta
Puuke	$hit	ejakulering	Jackoff	pucka	Twathead
Puuker	4R5E	ejakuleringar	jack-off	Phuk	twatty
queer-personer	booooobs	ejakulation	Jap	Phuket	twunt
queerz	booooooobs	ejakulat	rycka	phuking	Twunter
qweers	bröst	erotisk	runka	Phukked	V14GRA
Qweerz	Buceta	f u k k	Jism	Phukking	V1GRA
Recktum	bugger	f u k k e r	Jiz	Phuks	slida
scank	rumpa	f_u_c_k	Jizm	Phuq	Viagra
Sexig	kanin jävel	F4NNY	jizz	Pigfucker	vulva
SH1TER	byst en last	ansikts	Kawk	Pimpis	w00SE
SH1TS	storbystad	bög	kinky Jesus	piss	Wang
SH1TTER	rumpa	fagging	knopp	förbannad	Wank
SH1TZ	rumpa knulla	Faggitt	knoppens ände	pisser	Wanker

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Shity	Butthole	bög	knobead	Pissers	Wanky
Shitz	Buttmuch	Faggs	knobed	pissar	whoar
Blyg	Buttplug	Fagot	knopp	pissflikar	hora
Blyg	c0ck	Fagots	knopphuvud	pissin	Willies
Skankey	c0cksucker	bögar	Knobjocky	Pissing	penis
Skanks	Matta Muncher	Fanny	knobjokey	Pissoff	Wtf
Skanky	Carpetmuncher	Fannyflikar	kock	bajs	xrated
Slampig	CAWK	FannyFucker	Kondum	porr	T! T
Slutz	chink	Fanyy	Kondums	porr	btch
Twats	Körd	Fatass	Kum	pornografi	T T
va1jina	Chota väskor	FCUK	Kummer	porr	döda

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Hantera blockeringslistan

Procedur

Steg 1

I navigeringsfältet i hanteringsportalen väljer du **Nya digitala kanaler** för att starta standardkonsolen.

Steg 2

Byt till kundtjänstkonsolen .

Steg 3

Välj **Inställningar** > **Hantera** > **Blockeringslistor**.

I **avsnittet Standardblockeringslista** visas de blockerade standardorden. Du kan inte ta bort dessa ord, men du kan aktivera och inaktivera dem.

Steg 4

Så här inaktiverar du ett ord:

a. Välj ordet i listan Aktiv.

   Du kan också använda sökfältet för att filtrera listan.

   OBS!

   Du kan välja flera blockerade ord med SKIFT-tangenten och inaktivera dem samtidigt.

b. Klicka på **högerpilen** om du vill flytta det blockerade ordet till listan Inaktiv.

c. Klicka på **OK** om du vill flytta ordet från listan Inaktiv till listan Aktiv.

Steg 5

Så här aktiverar du ett ord:

a. Välj ordet i listan Inaktiv.

Du kan också använda sökfältet för att filtrera listan.

b. Klicka på **vänsterpilen** om du vill flytta det blockerade ordet till listan Aktiv.

c. Klicka på **OK** om du vill flytta ordet från listan Inaktiv till listan Aktiv.

Steg 6

I avsnittet **Anpassad blockeringslista** lägger du till din egen lista med ord i blockeringslistan.

a. Ange det blockerade ordet i **fältet** Ange ord att blockera **bredvid knappen Lägg till ord** .

b. Klicka på **Lägg till Word**.

Ordet visas i textrutan. På samma sätt kan du konfigurera valfritt antal ord.

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Alla rättigheter

Steg 7

I avsnittet **Eskaleringar** kan du aktivera eskaleringar.

a. Markera kryssrutan Eskaleringar .
b. Ange kommaseparerade e-post-ID:n i textrutan. Alla konfigurerade e-post-ID:n meddelas om blockerade ord förekommer i utgående meddelanden.
c. Markera kryssrutan **Tillåt agenten att avslöja blockerade ord som visas i inkommande meddelanden** om du vill ge agenter åtkomstbehörighet att avslöja blockerade ord i inkommande meddelanden.

Steg 8

Klicka på Spara ändringar.

OBS!

Det är obligatoriskt att klicka på **Spara ändringar** längst ned till höger på skärmen för att tillämpa alla åtgärder som utförts på skärmen blocklistor.

För mer information
Besök gärna cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco och/eller dess dotterbolag. Med ensamrätt. Cisco och Cisco-logotypen är varumärken eller registrerade varumärken som tillhör Cisco och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder. Om du vill se en lista över Ciscos varumärken går du till följande URL: https://www.cisco.com/go/varumärken. Tredje parts varumärken som nämns tillhör deras respektive ägare. Användningen av ordet partner innebär inte ett partnerskapsförhållande mellan Cisco och något annat företag. (1110R)