Webex İletişim Merkezi Webex Için Yönetici ve Kurulum Kılavuzu'nu Devreye Alma

Tarih: Şubat 17, 2025

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakları saklıdır.

Cisco Gizli

İçindekiler

1. Yeni Dijital Kanal hakkında 3
2. Yeni Dijital Kanal Konsolları 3
2.1. Yönetici Konsolu 3
2.1.1. Pano 3
2.1.2. Ayarlar 9
2.1.3. Kullanıcılar 10
2.1.4. Varlık 10
2.1.5. Şablonlar 18
2.2. Müşteri Hizmetleri Konsolu 32
2.2.1. Pano 32
2.2.2. Blok Listesi Sözcükleri 35

Cisco Gizli

1. Yeni Dijital Kanal hakkında

Webex Contact Center, gelişmiş özelliklere sahip yeni dijital kanalları (SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-posta, İşletmeler için Apple Mesajları (AMB) ve WhatsApp) destekler. Dijital kanallar, her işletmenin erişimini artırır. Değişen demografik değerler ve bireysel alışkanlıklar ile tüketiciler, seçtikleri herhangi bir kanal aracılığıyla bir işletmeye başvurmayı beklemektedirler. İşletmeler, iletişimin tüm popüler kanallarından kullanılabilir olmalıdır.

2. Yeni Dijital Kanal Konsolları

Yeni dijital kanal yönetim portalı aşağıdaki alanlara ayrılır:

- Yönetici konsolu–Yöneticiler, ilkeler ve kanal varlık yapılandırmaları gibi dijital kanal teklifleri için kiracı genelinde yapılandırmaları yönetebilir. Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı tıklayın.
- Müşteri Hizmetleri konsolu–Öncelikle geçmiş konuşma dökümlerine ve temsilci izleme özelliklerine erişmek için kullanılır.

2.1. Yönetici Konsolu

Aşağıdaki tabloda Yönetici Konsolu bileşenleri anlatılmaktadır.

Bileşen	**Açıklama**
Pano	Sohbet trafiği ve işgücüyle ilgili ölçümlerle ilgili bilgileri görüntüler.
Gruplar	Giriş noktalarını, konuşma yaşam döngüsü olaylarının arkasında çağıran veya temsilcileriniz tarafından bir konuşma sırasında istek üzerine çağırmak için manuel olarak tetiklenen bir iş akışına yapılandırmanıza olanak sağlar.
Ayarlar	Ek ilkeleri ve e-postayla ilgili yapılandırma gibi kiracı genelinde yapılandırmayı etkinleştirir.
Kullanıcılar	Control Hub'dan senkronize edilmiş bir premium temsilci olarak lisanslanan ve çok kanallı erişime sahip kullanıcıların salt okunur bir görünümünü sunar.
Varlık	Kanal varlıklarının ve yanıt şablonlarının (yanıtlanan yanıtlar) yapılandırmasını etkinleştirir.

2.1.1. Pano

Gerçek zamanlı pano, iletişim merkezinin işlemekte olduğu gelen konuşma trafiğine bir göz atma sunar.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

2.1.1.1. Gruplar

Gruplar menüsü coğrafi siteleri temsil eder. Siteleri Control Hub'dan yönetebilmenize karşın, Bu siteleri Yönetici Konsolu'ndan senkronize edemezsiniz. Varsayılan olarak Yönetici Konsolu, Varsayılan adında önceden yapılandırılmış bir gruba sahiptir. Varsayılan grup, premium temsilci lisanslarına sahip tüm temsilcileri içerir.

Aşağıdaki tabloda Gruplar **menüsünün** içeriği anlatılmaktadır:

Alan Adı	**Açıklama**
Grup adı	Grubun adı
Bölüm	Grubu fiziksel kuruluş hiyerarşisine eşleştirmek için bir diğer ad
Hayır. ekiplerin	Gruptaki ekiplerin sayısı.
Hayır. grup yöneticileri	Gruptaki grup yöneticilerinin sayısı.

Not
Bir grup adını değiştiremezsiniz.

1.1.1.1.1 Ekipler

Ekipler menüsü, satış veya şikayetler gibi belirli bir grupta (sitede) belirli bir işlevde çalışan bir grup kişiyi temsil eder. Ekipleri Webex Contact Center Management Portal yönetse de, Management Portal ekipleri senkronize etmez. Varsayılan olarak Yönetici Konsolu, Varsayılan grubunda Varsayılan adlı bir ekiba sahiptir. Tüm premium temsilci lisanslı temsilciler Varsayılan ekiple eşlenir.

Sütun Adı	**Açıklama**
Ekip logosu	Varsayılan logoyu görüntüler.
Ekip adı	Varsayılan olarak ayarlanmış ekibin adını görüntüler.
Kanallar	SMS, Facebook Messenger, Livechat, E-posta, İşletmeler için Apple Mesajları (AMB) ve WhatsApp olarak ayarlanır.
Hayır. yöneticilerin	Bu ekibi yöneten yöneticilerin sayısını görüntüler.
Hayır. temsilcilerin	Bu ekibin parçası olan temsilcilerin sayısını görüntüler.
Diğerleri	Analist gibi bugün Contact Center'Webex için geçerli olmayan, başka rollere ait olan kullanıcıların sayısını görüntüler.

Ekip adı bağlantısını tıklattığınızda, aşağıdaki sekmeleri görüntüleyebilirsiniz:

- Kullanıcılar

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

- Olaylar ve Kurallar

Kullanıcılar

Kullanıcılar tablosu, Varsayılan ekiple eşlenen kullanıcıların salt okunur görünümünü görüntüler.

Sütun Adı	Açıklama
Ad	Control Hub'da yapılandırılan kullanıcının adı (<First Adı> <Last Adı)
Oturum Açma Kimliği	Kullanıcının Oturum Açma Kimliği – Cisco CI Kullanıcı Kimliği olarak ayarlanır. **Not** Bunun, kullanıcıların Webex İletişim Merkezi'nde oturum açma şeklinde bir etkisi yoktur.
E-posta	Kullanıcının Control Hub'da yapılandırıldığı şekilde e-posta kimliği
Rol	Kullanıcının İstemci Yöneticisi veya Temsilci olabileceği rolü.
Durum	Kullanıcının Agent Desktop durumu (örneğin, etkin veya etkin değil
Tarih	Kullanıcının en son etkin olduğu tarih
Süre	Kullanıcının en son etkin olduğu saat

Olaylar ve Kurallar

Olaylar ve kurallar, iş akışlarını veya harici sistemlerdeki HTTP API'lerini tetiklemeniz için konuşma verileri göndermenize olanak sağlar. Olaylar, temsilcilerinizin etkin bir konuşma sırasında istek üzerine iş akışlarını tetiklemesine olanak sağlar. Sistem çeşitli konuşma yaşam döngüsü olaylarının arkasında kuralları tetikler.

Yeni Olay Ekleme

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Gruplar **>** Etkiler ve Kurallar'ı **seçin**.

Adım 3

Ekranın sağ üst köşesindeki Yeni Olay **Ekle'yi tıklayın** .

Olayları Yapılandır sayfası görüntülenir.

Adım 4

Olayın Adını girin.

Adım 5

Belirli alanlara URL'yi girin. Olay tetiklendiğinde sistem bu URL'yi arar.

Adım 6

Aşağıdaki yöntemlerden birini seçin:

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

- Al
- Koymak
- Yayınla
- Yama
- Sil

Adım 7

Beklenen Yanıt Biçimi **alanında yanıt biçiminin** türünü JSON olarak ayarlayın.

Adım 8

Hedef sistemden yanıt alınana kadar aynı olayın yeniden denenmesini devre dışı bırakır ve Yanıt Bekle onay kutusunu işaretleyin.

Adım 9

Temsilcinin sohbet konsolunda hedef sistem yanıtını görebilmesi için Sohbet Konsolunda Yanıt Görüntüle onay kutusunu işaretleyin.

Adım 10

Anahtar Değer Çifti **veya** Özel Yük kullanarak **yükü** aktarmayı seçebilirsiniz.

Tuş Değer Çifti **radyo düğmesini seçerseniz** , ekranda tuş değer çifti ayarları görünür.

form kodlanmış parametreleri istek gövdesinde geçirmek için Form Kod İsteği Gövdesi onay kutusunu işaretleyin. Aksi takdirde, parametreleri yapılandırabilir ve API isteklerinde iletebilirsiniz.

Parametre eklemek için şu adımları izleyin:

a. Param **Ekle'yi tıklatın**.

Parametre Ekle açılan penceresi görüntülenir.

b. Geçiş Yap **açılan listesinden** Üstbilgi/Sorgu Param/İstek Gövdesini **seçin** .

c. **Parametre Adını** girin.

d. **Bir olayı tetiklerken sistemin bu parametreyi kullanması gerekiyorsa Zorunlu Parametre** onay kutusunu işaretleyin.

e. Açılan listeden **Değer'i** seçin.

f. Listeden **değer olarak Özel Param'ı** seçtiğinizde, aşağıdaki radyo düğmelerinden birini seçin:

- **Temsilcinin elle** değer girmesine izin ver: Bu seçenek temsilcinin verileri göndermek için harici bir URL'yi çağırmadan önce değerleri elle girmesine olanak verir.
- **Temsilcinin önceden tanımlanmış bir dizi değer** arasından seçim yapmasına izin ver: Bu seçenek temsilcinin verileri göndermek için harici bir URL'yi çağırmadan önce önceden yapılandırılmış değerler seçmesine olanak verir. Bu radyo düğmesini seçtiğinizde, ekranda bir metin kutusu görünür. Metin kutusuna önceden

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

tanımlanmış değerleri girin.

g. İlgili radyo düğmesini tıklatın ve parametreleri kaydetmek için Ekle'yi **tıklatın** .

h. **Parametreleri düzenlemek ve silmek için sırasıyla Düzenle** ve **Sil** simgelerini kullanın.

Yeni Kural Ekleme

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Gruplar > Olaylar ve Kurallar'ı seçin.

Adım 3

Ekranın sağ üst köşesindeki Yeni Kural **Ekle'yi tıklayın** .

Kuralı Yapılandır sayfası görüntülenir.

Adım 4

Kural Adını girin.

Adım 5

Koşulu, Ateş Olduğunda **açılır listesinden** seçin. Kurallar, önceden yapılandırılmış belirli bir koşula bağlı olarak otomatik olarak tetikler. Liste, bir Kuralda izin verilen aşağıdaki koşulları içerir:

- **Mesaj gelir**: Kural gelen mesaj için tetiklenir.
- **Gelen mesaj şunları içerir:** Kural, gelen ileti yapılandırılmış bir sözcük içerdiğinde tetiklenir. Bu koşulun seçiminde, bir metin kutusu görüntülenir. Verilen metin alanına sözcüğü (en fazla 30 karakter) girin.
- **Giden mesajın içeriği:** Kural, giden ileti yapılandırılmış bir sözcük içerdiğinde tetiklenir. Bu koşulun seçiminde, bir metin kutusu görüntülenir. Verilen metin alanına sözcüğü (en fazla 30 karakter) girin.
- **Sohbet kapalıdır:** Kural, sohbet kapatıldığında tetiklenir. Kuralı Manuel olarak, API veya Sisteme Göre başlatmak için bir seçenek belirleyin. Bu kuralın kiracınızda çalışması için API Tarafından seçmeniz gerekir.
- **Sohbet oluşturuldu:** Bir sohbet oluşturulduğunda kural otomatik olarak tetikler. Bir sohbet oluşturulduğunda bir gönderim isteğinde bulunulabilir (üçüncü taraf URL). Bu kuralın kiracınızda çalışması için API Tarafından seçmeniz gerekir.
- **Sohbet yeniden açıldı:** Bir sohbet yeniden açıldığında kural tetikler. Kuralı Manuel olarak veya API ya da Sisteme Göre başlatmak için bir seçenek belirleyin. Bu kuralın kiracınızda çalışması için API Tarafından seçmeniz gerekir.
- **Gönderilen mesaj:** Kural, mesaj gönderildiğinde tetikler.

Adım 6

Aşağıdaki yöntemlerden birini seçin:

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

- Al
- Koymak
- Yayınla
- Yama
- Sil

Adım 7

Olay tetiklendiğinde verilen alana istekte bulunmak için URL'yi girin.

Adım 8

Beklenen Yanıt Biçimi alanında yanıt biçiminin türünü JSON olarak seçin.

Anahtar Değer Çifti veya Özel Yük kullanarak yükü aktarmayı seçebilirsiniz.

Tuş Değer Çifti radyo düğmesini seçerseniz, ekranda tuş değer çifti ayarları görünür.

Adım 9

Form Kodlanmış Talep Gövdesi onay kutusunu işareterek form tarafından kodlanmış parametreleri istek gövdesine aktarın. Aksi takdirde, parametreleri yapılandırabilir ve API isteklerinde iletebilirsiniz.

Adım 10

Parametre eklemek için şu adımları izleyin:

a. Param Ekle'yi tıklatın.

Parametre Ekle açılan penceresi görüntülenir.

b. Geçiş Yap **açılan listesinden** Üstbilgi/Sorgu Param/İstek Gövdesini **seçin** .

c. **Parametre Adını** girin.

d. Açılan listeden **Değer'i** seçin.

e. **Ekle**'yi tıklayın.

Adım 11

Yükü JSON biçiminde geçirmek için Özel Yük radyo düğmesini seçin.

Parametrelerin @@ öneki olmalıdır ve veri alanında küme {} ayraçları içinde kapatmalıdır.

Adım 12

Yapılandırılan kuralı kaydetmek için Kuralı **Kaydet'i tıklatın** .

Adım 13

Kuralları JavaScript koduyla yapılandırabilirsiniz. Bunu yapmak için, Kuralı Yapılandır sayfasının sağ üst köşesindeki **Açık/Kapalı JavaScript Kuralı düğmesini açın** .

Adım 14

Kuralı **Kaydet'i tıklayın**.

Olayları ve Kuralları Düzenleme

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

webex by cisco

Cisco Gizli

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

İstemci Yöneticisi Konsolu > Grupları > Olayları ve Kuralları seçin.

Adım 3

Bir Olayın veya Kuralın **Eylemler sütunundaki Düzenle** simgesini tıklayın.

Olayı **Yapılandır/Kuralı** Yapılandır sayfası görüntülenir.

Adım 4

Gerekli değişiklikleri yapın.

Adım 5

Olayı Kaydet/Kuralı **Kaydet'i tıklatın**.

Olayları ve Kuralları Silme

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

İstemci Yöneticisi Konsolu> Grupları>Events ve Kuralları **seçin** .

Adım 3

Bir Olayın veya Kuralın Eylemler sütunundaki Sil simgesini tıklayın.

Ekranda bir onay mesajı görüntülenir.

Adım

Seçilen Olayı veya Kuralı silmek için Tamam'ı **tıklatın** .

2.1.2. Ayarlar

Dijital kanal akışı için kiracı genelindeki yapılandırmaları yönetmek için Ayarları **kullanın** . Aşağıdaki parametreleri yapılandırabilirsiniz:

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Alan Adı	Açıklama
Müşteri Hizmetleri konsolunda ekleri etkinleştirme	Agent Desktop ekleri etkinleştirmek veya devre dışı bırakmak için bu düğmeyi kullanın. Ayrıca, izin verilebilen ek sayısını, ek boyutunu ve dosya biçimlerini yapılandırabilirsiniz.
Temsilci yanıtlarında sohbet geçmişini etkinleştirme	Temsilcilerin **yanıtlarında sohbet geçmişi göndermesine izin vermek için e-posta kanalındaki** temsilci yanıtlarında sohbet geçmişini etkinleştir düğmesini açın (Webex Contact Center için geçerli değildir)
Hesap Dormancy	Kullanıcılar 30 gün boyunca ardı ardına dijital kanal iletişim kayıtlarına katılmazlarsa Bekleme **durumunda olarak** işaretlenir.

2.1.3. Kullanıcılar

Kullanıcılar bölümü, bir premium temsilci lisansına eşleştirilmiş kullanıcıların salt okunur bir görünümünü görüntüler. Burada premium temsilci lisansıyla eşleştirilmiş herhangi bir kullanıcı listelenmiyorsa, Control Hub'ı kullanarak kullanıcıları manuel olarak yeniden senkronize edin.

Not

Senkronize edilmiş kullanıcı listesi oturum açmış olan geçerli kullanıcı veya yöneticiyi içermez.

2.1.4. Varlık

Bu bölümde aşağıdakiler yer almaktadır:

- Kanal Varlıkları
- Canlı Sohbet araçları yapılandırma

2.1.4.1. Kanal Varlıkları

Kanal varlıkları, müşterilerinizin iş iletişim merkeziyle iletişim kurması için iş giriş noktalarıdır. Burada, Webex Connect uygulamasından Webex Contact Center'a kayıtlı kanal varlıkları görüntülenir.

Varlıklar sayfasında SMS numarası, Facebook Messenger sayfası, Livechat Uygulaması, İşletmeler için Apple Mesajları (AMB), WhatsApp veya Business E-posta Hesabı gibi varlıklarınızı görmüyorsanız, Webex Connect uygulamasındaki varlığın kayıt durumunu kontrol edin ve <timestamp'ta kayıtlı olduğunu kontrol *edin*>.

Not

- Bir yönetici Webex Connect'te varlıkları sildiğinde, bu varlıklar artık Control Hub veya Webex Engage Assets ekranında görünmez.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

- Canlı sohbet aracı yapılandırması dışında hiçbir varlık ayrıntısını **doğrudan Kanal Varlıkları** sayfasında düzenlemeyin.

Sol menüdeki **Kanal Varlıkları** simgesini tıklattığınızda, Webex İletişim Merkezi'nde kayıtlı mevcut kanal varlıklarının listesini görürsünüz. Her sekme kanalı görüntüler ve kanal varlıklarını içerir.

Sütun	**Açıklama**
Kanal	Control Hub'da yapılandırılan kullanıcının adı (<First Adı> <Last Adı>)
Varlık Ayrıntıları	Varlığın SMS numarası, WhatsApp numarası, İşletme için Apple Mesajları veya Facebook sayfa bağlantısı gibi iş adresi
Kıymet Adı	Webex Connect uygulamasında yapılandırıldığı şekilde varlığın adı
ID	Webex İletişim Merkezi tarafından kıymet için oluşturulan dahili kimlik
Eklendi	Kıymetin Webex İletişim Merkezi'ne kaydedildiği zaman damgası
Öncelik	Kanal varlığı için geçerli olan varsayılan öncelik (şu anda Webex Contact Center için geçerli değildir)
Eylem	Düzenle

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

2.1.4.2. Canlı Sohbet Araçları Yapılandırma

Livechat kanalı, işletmelere web sitesi ziyaretçileri ve müşterileri ile etkileşimde bulunmalarına ve destek olmalarına olanak verir. Müşteriler, Livechat aracı kullanarak iletişim merkeziyle bir konuşma başlatabilir.

Başlamadan önce

Canlı sohbet kanalı varlıkları Webex Connect uygulamasında oluşturulmalıdır.

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kanal Kıymetler > Kıymetler'i seçin.

Adım 3

Canlı Sohbet sekmesini tıklayın.

Adım 4

Bir Canlı Sohbet varlığının **Eylem** sütunundaki **Düzenle** simgesini tıklayın.

Adım 5

Genel Ayarlar sekmesini yapılandırın:

a. Varsayılan ekip **açılan listesinden** Varsayılan **Ekip'i seçin** .

b. **Sohbet konuşma geçmişini son kullanıcıya yeniden oturum açma açma/kapatma** düğmesi devre dışı bırakıldığından emin olun.

   Bu seçenek, web sitesini ziyaret eden müşterilere sohbet konuşma geçmişini göstermek veya gizlemek için denetimleri değiştirir.

c. Müşterilerin Livechat aracından sohbet dökümü istemesini sağlamak veya devre dışı bırakmak için, Müşterinin Livechat aracından **sohbet dökümü istemesine izin ver düğmesini açın veya kapatın** .

   - Sohbet dökümü **içindeki temsilci adını veya** genel diğer adını , temsilcilerin gizliliğini korumak için temsilci tanımlayıcısı olarak yapılandırabilirsiniz.

d. Son kullanıcının aracındaki iş parçacıklarını temizle düğmesini etkinleştirerek müşteri Sohbeti sonlandır'ı tıkladığında veya farklı bir web sitesine gittiğinde veya tarayıcıyı kapattığında sohbetleri temizleyebilirsiniz.

e. Temsilcilerin gizliliğini korumak için sohbet dökümü içinde bir temsilci adını veya genel diğer adını temsilci tanımlayıcısı olarak yapılandırabilirsiniz.

f. **Sohbet terk etme** düğmesi devre dışı bırakıldığında sunucudaki Sohbetleri Kapat özelliğinin devre dışı olduğundan emin olun. Bu düğme, müşteriler sohbetleri terk ettiğinde uygulamaya sunucudaki sohbetleri otomatik olarak kapatmasını sağlar. Bu özellik Webex Contact Center kiracıları için henüz geçerli değildir.

g. **Son kullanıcı yeni bir mesaj aldığında bir zil sesi çalmak için Bildirim seslerini** etkinleştirin.

h. Ekibin **zamanlanan çalışma saatleri dışında olmasına veya uygun temsilci olmamasına bakılmaksızın Livechat**

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

aracını 24X7 kullanılabilir hale getirmek için Çalışma Saatlerini ve Temsilci Mevcut Kontrollerini Gizleme özelliğini etkinleştirin.

i. Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın**.

Adım 6

Web Siteleri sekmesini yapılandırın:

a. Web Sitesi **Ekle'yi tıklayın**.

Web Sitesi Ayarları sayfası görüntülenir.

b. **Genel** sekmesinde, aşağıdaki alanları yapılandırın.

Alan Adı	**Açıklama**
Sohbet Aracı Dili	Sohbet Aracı Dili **açılan listesinden** bir dil seçin. Varsayılan dil İngilizce'dir. Tüm duyurular, eylem düğmesi metni, hata bildirimleri ve sohbet dökümleri araçtaki yapılandırılan dilde görüntülenir.
Görünen Ad	Araç üstbilgisinde görünen adı girin.
Satırlı Metin	Başlığın altında görünen destek metnini girin.
Düğme Metni	Eylem çağrısı (CTA) düğmesinin adını girin. Düğme metin alanında izin verilen maksimum karakter sayısı 30'dir.
Selamlama Mesajı	Müşterilerin son müşteri aracında görüntüleyecekleri kişiselleştirilmiş karşılama mesajını girin. Bu alan için maksimum karakter sınırı 500'dür.
PCI Uyumluluk Afişi Mesajı	Mesaj PCI uyumlu olmadığında müşteri tarafından görüntülendiğini belirten iletiyi girin.
Domain	Araç üzerinde görünmesi gereken etki alanı adını veya alt etki alanı adını girin.

c. Bekleme Süresini Ayarla bölümünde, müşterilerin araçta iletişim kurduklarında görecekleri yaklaşık bir bekleme süresi ayarlayın.

Yaklaşık Bekleme Süresi Düğmesini Görüntüle düğmesini açın ve aşağıdaki radyo düğmelerinden birini tıklatın:

- Genellikle birkaç dakika içinde yanıtlar.
- Genellikle birkaç saat içinde yanıtlar.
- Genellikle bir gün içinde yanıtlar.

d. Sohbet Duyurusunu Ayarla bölümünde, araçtaki **kişiselleştirilmiş duyuruları yapılandırmak için Sohbet duyurusunun** günlüğe kaydedilmesine izin ver geçişini açın.

Metin alanında değişken olarak $(temsilci) ve $(ekip) kullanarak duyuruyu oluşturun. Bu duyuru, bir temsilci

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

sohbet konsolundan ilk giden mesajı gönderdiğinde görünür. Bu alan tüm Unicode karakterlerini kabul eder. Sohbet duyurusu alanı için maksimum karakter sınırı 100 karakterdir.

e. **E-posta Dökümü** bölümüne aşağıdaki ayrıntıları girin.

Alan Adı	**Açıklama**
Konu	Livechat dökümü konusunu $(transdate) ve $(marka adı) parametreleri kullanarak yapılandırabilirsiniz. Konu, E-posta Dökümü bölümünde Konu alanında bahsedilen yapılandırılmış dilde işlenecektir. Bu alan için maksimum karakter sınırı 100'dür.
Altbilgi	E-posta Dökümü'nde işlemek istediğiniz dilde altbilgiyi, E-posta Dökümü altındaki Altbilgi alanına gerekli altbilgi metnini girerek yapılandırabilirsiniz. Bu alan için maksimum karakter sınırı 1000'dir.

f. Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın**.

Bu, **Görünüm** ve **Araç Görünürlüğü** sekmelerini etkinleştirir.

g. **Görünüm** sekmesinde, aşağıdaki alanları yapılandırın.

Alan Adı	**Açıklama**
Araç Rengi	**Araç için Renk Kodunu** girin. Bir renk seçebilir veya onaltılık kod sağlayabilirsiniz.
Araç Düğmesi Türü	Web sitenizde görünen bir sohbet aracı düğmesi tasarımı seçin.
Logo	Logonuzla birlikte bir grafik dosyası yükleyin.
Mesaj Oluşturucu	Livechat mesaj oluşturucusunun üzerinde aşağıdaki ayarları yapılandırın: **Hızlı yanıtlar gönderildiğinde** besteciyi göster: Önerilen hızlı yanıtlar müşterinin amacı ile eşleşmezse temsilcilerin bestecide yeni mesaj oluşturmasına izin vermek için bu düğmeyi açabilirsiniz. **Atlıkarıncaların gönderildiği** zaman besteciyi göster: Kullanıcıların bir atlıkarınca gönderildiğinde bestecide yeni mesaj oluşturmasına izin vermek için bu düğmeyi açabilirsiniz. **Emoji'lere** İzin Ver: Müşterilerin araçtaki konuşmalar sırasında emoji kullanmalarına izin vermek için bu düğmeyi açabilirsiniz. Araçta varsayılan bir emoji listesi sağlanır. Müşteriler, temsilcilerle iletişim kurmak için varsayılan listede bulunan emojilerden herhangi birini kullanabilir. **Eklere İzin Ver: Müşterilerin araçtaki konuşmalar** sırasında ekleri göndermesine izin vermek için bu düğmeyi açabilirsiniz. **Not** Ekleri bırakmak için PCI uyumluluk **seçeneğini seçerseniz** , sistem Eklere **İzin Ver yapılandırmasını**

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Alan Adı	Açıklama
	geçersiz kılar .

h. Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın**.

i. **Araç Görünürlüğü** sekmesinde, araç web sitesindeki görünürlüğünü tanımlayın.

- **Araç görünürlüğü için belirlenmiş herhangi bir kısıtlamadan** bağımsız olarak aracı her zaman göstermek için Radyo kısıtlaması olmadan göster düğmesini tıklayın.
- Pencere öğesini **ofis dışında (OOO) afiş mesajıyla göstermek için OOO Banner** ile Göster düğmesine tıklayın.
  OOO mesajını, mesaj oluşturucu metin kutusunda yapılandırabilirsiniz.
  Afişin maksimum uzunluğu 75 karakterdir.
  Afişler < ve > parametreleri kabul etmemektedir.
- Pencere öğesini **tamamen gizlemek için Tamamen** radyoyu gizle düğmesini tıklayın.
- Canlı Sohbet aracı kapanmaya **zorlamak için Web Sitesi GüçLe Kapatma** düğmesini açın. Aşağıdaki ayarları yapılandırın:
  - **Uygun Değil Başlığı Mesajı** metin alanına, araç kullanım dışı olduğu ile ilgili bir mesaj girin. Sistem bu mesajı pencere aracına erişmeye çalışan müşterilere görüntüler.
  - Yeni müşteriler için Aracı Gizle öğesini açın **veya mevcut müşteriler tarayıcıyı** yenilerken, araçla ilgili aracı afiş mesajını görüntülemeden gizlemek üzere açın.
    Mevcut müşteriler tarayıcılarını yeniledikleri zaman afiş mesajını görüntüleyebilir.

j. Değişiklikleri Kaydet'i tıklatın .
Bu değişikliği kaydettiğinizde, mevcut müşteriler sohbete devam edebilir. Müşteri konuşmadan çıkar ve iş parçaları listesini tıklatırsa veya Web sayfasını görüntülemeye veya yenilemeye çalışırsa, sistem aracı gizler.
Kapatmayı Zorla düğmesindeki herhangi bir eylem, tarayıcıyı yenilemeden müşteriye görüntülenir.
Araç ayarlarında yaptığınız değişiklikler ancak müşteriler Web sayfasını yeniledikten sonra yansıtır.

k. **Yasaklanan Müşteriler** sekmesinde, Canlı Sohbet aracında müşterilerin temsilciler ile iletişim kurmasını yasaklayabilirsiniz. Yasaklanan müşteri listesinde bu kişinin IP adreslerini yapılandırabilirsiniz.
Yasaklanmış müşteri IP Adresleri eklemek için:

a. Yasaklanan müşterinin ekranında IP **Ekle'yi tıklayın** .
b. İlgili metin kutularına IP Başlangıç Aralığı **,** IP End Burçekim **ve**müşteriyi **yasaklama nedenini girin** .
c. **Gönder**'i tıklayın.

Ekranda başarılı bir mesaj görünür ve sistem, yasaklanan müşterinin ekranında IP ayrıntılarını listeler.

l. Yasaklanmış bir müşteri IP adresini düzenlemek için:

a. **Belirli bir müşterinin Eylemler** sütunundaki **Düzenle** simgesini tıklayın.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

b. Gerekli alanları düzenleyin.

c. Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın**.

Yasaklanmış bir müşteri IP adresini silmek için, belirli bir müşterinin Eylemler **sütunundaki** Sil **simgesini tıklatın** .

m. **Yükleme** sekmesini yapılandırın:

LiveChat çerezlerinin izni

a. Livechat aracında müşterilerden manuel izin almak için müşteriden onay al düğmesini**açın.**

b. Araç komut dosyasını kopyalamak için Kopyala'yı **tıklatın** .

c. Komut dosyasını HTML DOM'</gövde> etiketinin üstüne yapıştırın.

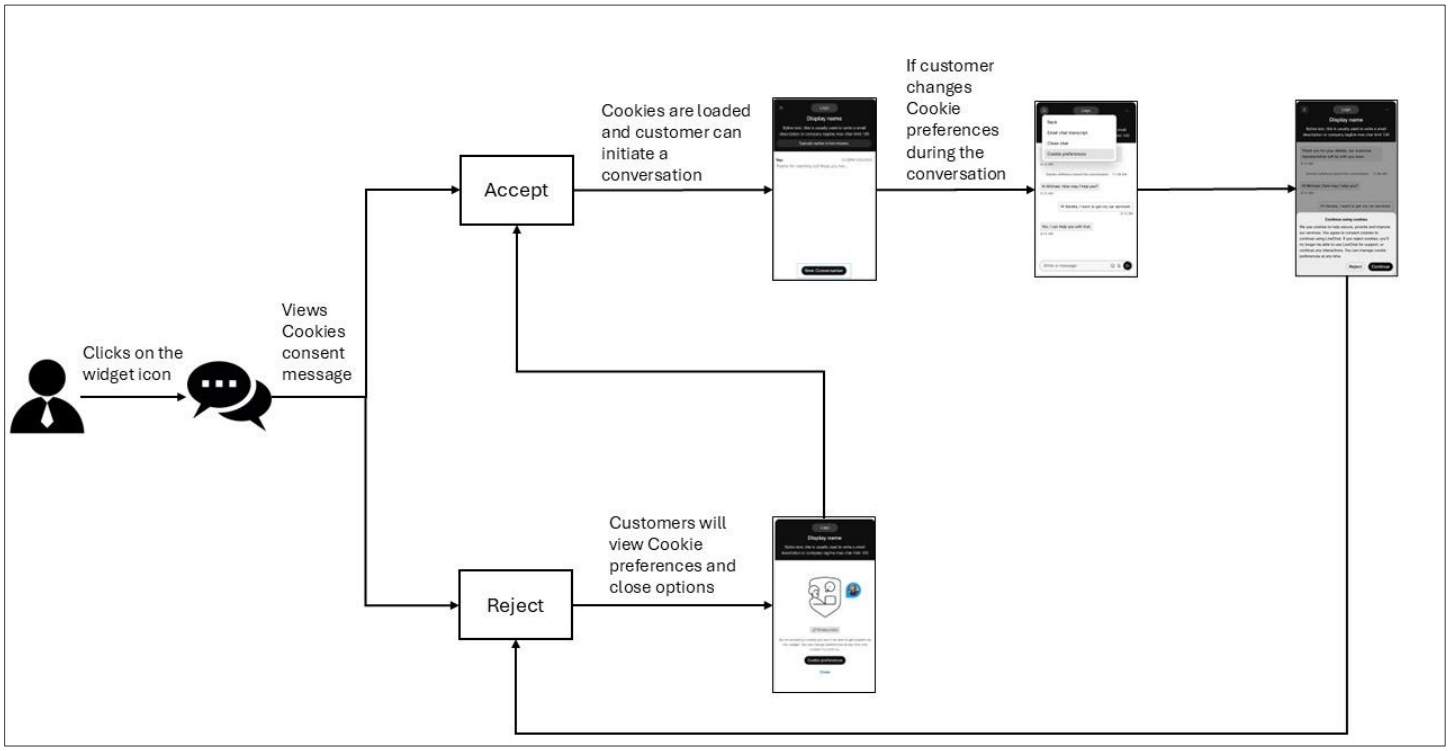
Not:

- İzin mesajı ve düğme etiketleri haricinde, Livechat aracımızın kurulum komut dosyasının istemci kodu içinde değiştirilmesini kesinlikle tavsiye ederiz. En uygun işlevselliği sağlamak ve üst site ile olası çakışmaları önlemek için komut dosyasını tam olarak sağlanan şekilde katıştırmak, gövde etiketinin altına yerleştirmek önemlidir.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Livechat aracında müşteri deneyimi

Bir varlık için müşteri ayarından izin al etkinse, müşteriler aşağıdaki yolculukta gezinebilir:



Not: Bağlantı düştüğünde, son müşteriler Livechat aracında zayıf bir ağ bağlantısı afişi görür.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

2.1.5. Şablonlar

Temsilcilerin müşteri sorgularını yanıtladığında kullanabilecekleri yanıtları önceden ayarlayabilirsiniz. Yanıtları Şablonlar'da ayarlayabilir ve içeriği organize etmek ve şablonları bulmanızı kolaylaştırmak için bunları bir Şablon Grubunda gruplandırabilirsiniz.

2.1.5.1. Şablon Grubu Ekleme

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>**Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablon Grupları **tablosu başlığının** yanındaki + simgesini tıklayın.

Adım 4

Grup Adı alanına, şablon grubu adını girin. En fazla 35 karakter girebilirsiniz.

Adım 5

Ekle'yi tıklayın.

2.1.5.2. Şablon Grubunu Silme

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>**Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablon grubu adının yanındaki sil simgesini tıklayın.

Adım 4

Şablon grubunu ve grupta depolanan tüm şablonları silmek için Tamam'ı **tıklatın** .

2.1.5.3. Şablonları Karşıya Yükleme

Şablonları toplu olarak karşıya yüklemek için Şablonları Karşıya Yükleme özelliğini kullanın. Toplu olarak karşıya yükleme, tek tek araçlar için şablon oluşturmak için gereken süreyi azaltır.

Prosedür

Adım 1

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>**Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablonu **Karşıya Yükle'yi tıklayın**.

Adım 4

Örnek .csv dosyasını indirmek için Örnek dosyayı buraya yükle bağlantısını tıklatın.

Adım 5

Örnek dosyayı benzersiz bir adla yeniden adlandırın.

Adım 6

Örnek dosyayı açın ve ilgili hücrelere aşağıdaki ayrıntıları girin:

Not

Örnek dosyadaki tüm alanlar zorunlu.

Sütun üstbilgi adlarını düzenlemeyin veya değiştirmeyin. Ekip Adları sütununda ekip adlarının virgülle ayrılmış olduğundan emin olun.

- **Kanal**: Tüm, Facebook, SMS, E-posta, Canlı Sohbet, İşletmeler için Apple Mesajları (AMB) veya WhatsApp gibi kanalın adını girin.
- **Şablon Grubu**: Şablon grubunun adını girin.
- **ŞablonAdı**: Şablonun adını girin.
- **Metin**: Şablon metnini, her kanal şablonu için yapılandırılan karakter sınırına göre oluşturun.

Şablon Türü	**Maksimum karakter sayısı**
Tümü	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Canlı Sohbet	1000
E-posta	Sınır yok
WhatsApp	4096
İşletmeler için Apple Mesajları	10000

Not

- Dosya boyutu 5 MB aşmamalı ve sayfa başına en fazla 1000 şablon olmalıdır.
- **Metin** sütunu tüm Unicode karakterlerini destekler.
- Metin **sütununa çok satırlı metin girmek için Sınırlayıcı olarak Boru sembolünü** (|) kullanın.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

- Karşıya yükleme şablonları dosyasında, tek bir kayıt sınırlayıcı (|) ile sona erse bile, o dosyadaki tüm kayıtlar aynı sınırlayıcıyla bitmelidir.
- **Kilitli**: Şablonu kilitlemek için Evet'i **girin veya** kilitsiz kalmasını sağlamak için Hayır'a **basın** .
- **Ekip Adları**: Ekip adlarını virgülle ayrılmış değerler olarak girin. Birden fazla ekip adı, şablonların yapılandırılmış ekipler arasında paylaşıldığı anlamına gelir.

Adım 7

.csv dosyasındaki yardım notlarını karşıya yüklemeden önce silin.

Adım 8

Dosyayı kaydedin.

Adım 9

Dosyayı Karşıya Yükle'yi tıklayın. Dosyayı yalnızca .csv biçimde karşıya yükleyin.

Adım 10

Karşıya yüklediğiniz dosyaların durumunu görüntülemek için Karşıya Yükleme Durumunu **İzle'yi tıklayın** .

a. Aralarındaki Etkinliği Göster alanında bir tarih aralığı seçin ve Uygula'yı tıklayın.
b. Seçilen dönemde karşıya yüklediğiniz tüm dosyaları görüntülemek için Ara'yı **tıklayın** .
c. İsteğe bağlı olarak, tablo sonuçlarını filtrelemek için Arama **alanına bir dosya adı** girin.
d. **Durum** sütunu, karşıya yüklenen dosyanın durumunu Tamamlandı **,** Hatalarla **Tamamlandı veya**Başarısız **olarak**gösterir.

Adım 11

Durum Hatayla Tamamlandı veya Başarısız ise:

a. Eylem sütununda Raporu **Karşıdan Yükle'yi tıklayın** .
b. Raporun sonuçlarına bağlı olarak dosyadaki hataları düzeltin.
c. Dosyayı yeniden yüklemek için Adım 9'a dönün.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

2.1.5.4. Şablon Ekleme

Tüm kanallarda ortak bir şablon oluşturmayı veya kanala özel şablonlar oluşturmayı seçebilirsiniz. Aşağıdaki kanallarda şablonlar oluşturabilirsiniz:

- SMS
- Facebook Messenger
- E-posta
- Canlı Sohbet
- WhatsApp
- İşletmeler için Apple Mesajları (AMB)

1.1.1.1.2 Ortak Şablon Oluşturma

Tüm kanallarda ortak bir şablon oluşturabilirsiniz.

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>** Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablon **Ekle'yi tıklatın**.

Adım 4

Tüm kanallarda evrensel bir şablon oluşturmak için Tümü'ne **tıklayın** .

Adım 5 Şablon Adı alanına, şablonun adını girin.

Adım 6 (İsteğe Bağlı) Gönderen Kimliği alanına, gönderen kimliğini girin.

Not

Bir şablon oluşturduğunuzda varsayılan **Gönderen Kimliği** (SMS Kanal olarak etkinse ekiliğe atanan kısa kod) otomatik olarak yüklenir. Bu özellik, şablonları oluşturmanıza ve izlemenize olanak sağlar.

7 . Adım Şablon metin alanına metni girin.

Not

- Şablon metin alanı en fazla 320 karakteri destekler.
- **Özel Alanlar**: Köşeli parantezler (\<>) kullanarak şablon gövdesine özel veya düzenlenebilir alanlar girin. Özel alanlar, kilitli şablonlarda bile düzenlenebilir alanlardır.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

- **Sistem Parametreleri**: Sistem parametreleri listesini görüntülemek için @@ **simgesini tıklayın** veya Şablon Metni **alanına @@ yazın** . Bu parametrelerden herhangi birini seçebilir ve şablon metnini oluşturabilirsiniz. Bu parametreleri şablon metninde kullandığınızda, bir temsilci bir konuşmada bu şablonları seçtiğinde ilgili değerler dinamik olarak değiştirilir.

  Not

  Yapılandırılan parametreler için ilgili değerlerin olmaması halinde, uygulama parametreleri ayraçlar halinde işler ve sarı ile vurgular.

Adım 8

Metin şablonlarını **kilitlemek için Kilit Şablonu** onay kutusunu seçin. Bir şablonu kilitlediğinizde temsilciler yalnızca özel veya dinamik alanları düzenleyebilir.

Adım 9

Ekip hariç alanında , şablonu paylaşmak istemediğiniz ekipleri seçin.

Adım 10

Şablonu kaydetmek için Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın** .

1.1.1.1.3 SMS Şablonu Oluşturma

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>**Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablon **Ekle'yi tıklatın**.

Adım 4

SMS şablonu oluşturmak için SMS **tıklayın** .

Adım 5 Şablon Adı alanına, şablonun adını girin.

Adım 6 (İsteğe Bağlı) Gönderen Kimliği alanına, gönderen kimliğini girin.

Not

Bir şablon oluşturduğunuzda varsayılan **Gönderen Kimliği** (SMS Kanal olarak etkinse ekiliğe atanan kısa kod) otomatik olarak yüklenir. Bu özellik, şablonları oluşturmanıza ve izlemenize olanak sağlar.

7 . Adım Şablon metin alanına metni girin.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Not

- Şablon metin alanı en fazla 800 karakteri destekler.
- **Özel Alanlar**: Köşeli parantezler (\<>) kullanarak şablon gövdesine özel veya düzenlenebilir alanlar girin. Özel alanlar, kilitli şablonlarda bile düzenlenebilir alanlardır.
- **Sistem Parametreleri**: Sistem parametrelerinin **listesini görüntülemek için@@** simgesini tıklayın veya Şablon Metni **alanına @@ yazın** . Bu parametrelerden herhangi birini seçebilir ve şablon metnini oluşturabilirsiniz. Bu parametreleri şablon metninde kullandığınızda, bir temsilci bir konuşmada bu şablonları seçtiğinde ilgili değerler dinamik olarak değiştirilir.

  Not

  Yapılandırılan parametreler için ilgili değerlerin olmaması halinde, uygulama parametreleri ayraçlar halinde işler ve sarı ile vurgular.

Adım 8

Metin şablonlarını **kilitlemek için Kilit Şablonu** onay kutusunu seçin. Bir şablonu kilitlediğinizde temsilciler yalnızca özel veya dinamik alanları düzenleyebilir.

Adım 9

Ekip hariç alanında , şablonu paylaşmak istemediğiniz ekipleri seçin.

Adım 10

Şablonu kaydetmek için Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın** .

1.1.1.1.4 E-posta Şablonu Oluşturma

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>**Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablon **Ekle'yi tıklatın**.

Adım 4

E-posta şablonu oluşturmak için E-posta'ya **tıklayın** .

Adım 5

Şablon Adı alanına, şablonun adını girin.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Adım 6

Şablon metin alanına metni girin.

- Özelleştirilmiş metne emojiler ekleyebilirsiniz. Zengin biçimlendirme stillerini tabloda açıklandığı gibi metne uygulayabilirsiniz.

Simge	**Açıklama**
Kalın	Metinde kalınlık sağlar.
İtalik	Metninizi italik yapar.
Altı çizili	Metnin altını çizer.
Üstü Çizili	Metne çizer.
Yazı tipi rengi	Yazı tipi rengini değiştirir.
Sıralı liste	Sıralı liste oluşturur.
Sıralanmamış liste	Sıralanmamış bir liste oluşturur.
Bağlantı	Seçilen metne köprü ekler.
Paragraf (Başlıklar)	Önceden ayarlanmış başlık veya paragraf stillerini metne uygular.
Tablosu	Tablo ekler.

Not

- **Özel Alanlar**: Köşeli parantezler (\<>) kullanarak şablon gövdesine özel veya düzenlenebilir alanlar girin. Özel alanlar, kilitli şablonlarda bile düzenlenebilir alanlardır.
- **Sistem Parametreleri**: Sistem parametrelerinin **listesini görüntülemek için@@** simgesini tıklayın veya Şablon Metni **alanına @@ yazın** . Bu parametrelerden herhangi birini seçebilir ve şablon metnini oluşturabilirsiniz. Bu parametreleri şablon metninde kullandığınızda, bir temsilci bir konuşmada bu şablonları seçtiğinde ilgili değerler dinamik olarak değiştirilir.

  Not

  Yapılandırılan parametreler için ilgili değerlerin olmaması halinde, uygulama parametreleri ayraçlar halinde işler ve sarı ile vurgular.

Adım 7

Metin şablonlarını **kilitlemek için Kilit Şablonu** onay kutusunu seçin. Bir şablonu kilitlediğinizde temsilciler yalnızca özel veya dinamik alanları düzenleyebilir.

Adım 8

Ekip hariç alanında , şablonu paylaşmak istemediğiniz ekipleri seçin.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Adım 9

Şablonu kaydetmek için Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın** .

1.1.1.1.5 Canlı Sohbet Şablonu Oluşturma

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>**Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablon **Ekle'yi tıklatın**.

Adım 4

Bir Canlı Sohbet **şablonu oluşturmak için Livechat'ı tıklayın** .

Adım 5 Şablon Adı alanına, şablonun adını girin.

6 . Adım Şablon metin alanına metni girin.

Not

- Şablon metin alanı en fazla 2000 karakteri destekler.
- **Özel Alanlar**: Köşeli parantezler (\<>) kullanarak şablon gövdesine özel veya düzenlenebilir alanlar girin. Özel alanlar, kilitli şablonlarda bile düzenlenebilir alanlardır.
- **Sistem Parametreleri**: Sistem parametrelerinin **listesini görüntülemek için@@** simgesini tıklayın veya Şablon Metni **alanına @@ yazın** . Bu parametrelerden herhangi birini seçebilir ve şablon metnini oluşturabilirsiniz. Bu parametreleri şablon metninde kullandığınızda, bir temsilci bir konuşmada bu şablonları seçtiğinde ilgili değerler dinamik olarak değiştirilir.

  Not

  Yapılandırılan parametreler için ilgili değerlerin olmaması halinde, uygulama parametreleri ayraçlar halinde işler ve sarı ile vurgular.

Adım 7

Metin şablonlarını **kilitlemek için Kilit Şablonu** onay kutusunu seçin. Bir şablonu kilitlediğinizde temsilciler yalnızca özel veya dinamik alanları düzenleyebilir.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Adım 8

Ekip hariç alanında , şablonu paylaşmak istemediğiniz ekipleri seçin.

Adım 9

Şablonu kaydetmek için Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın** .

1.1.1.1.6 Facebook Messenger Şablonu Oluşturma

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>**Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablon **Ekle'yi tıklatın**.

Adım 4

Facebook şablonu oluşturmak için Facebook'u **tıklayın** .

Adım 5

Şablon Adı alanına, şablonun adını girin.

Adım 6 Metin **şablonunu yapılandırmak için metni şablon türü** olarak seçin .

Not

- Şablon metin alanı en fazla 2000 karakteri destekler.
- **Özel Alanlar**: Köşeli parantezler (\<>) kullanarak şablon gövdesine özel veya düzenlenebilir alanlar girin. Özel alanlar, kilitli şablonlarda bile düzenlenebilir alanlardır.
- **Sistem Parametreleri**: Sistem parametrelerinin **listesini görüntülemek için@@** simgesini tıklayın veya Şablon Metni **alanına @@ yazın** . Bu parametrelerden herhangi birini seçebilir ve şablon metnini oluşturabilirsiniz. Bu parametreleri şablon metninde kullandığınızda, bir temsilci bir konuşmada bu şablonları seçtiğinde ilgili değerler dinamik olarak değiştirilir.

  Not

  Yapılandırılan parametreler için ilgili değerlerin olmaması halinde, uygulama parametreleri ayraçlar halinde işler ve sarı ile vurgular.

Adım 7

Düğme şablonları oluşturmak için Eylem Şablonlarını **şablon türü olarak seçin** .

Not

Müşteri hızlı yanıt beklediğinde bu seçeneği kullanabilirsiniz. Sistem, müşterinin tek bir düğmeyi tıklayarak yanıt verebilmesini sağlamak için mesajı resimler ve düğmelerle gönderir.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Eylem şablonlarını yapılandırmak için:

- Düğme onay kutusunu seçin.
- Bir görüntüye gözatmak ve eklemek için Resmi **Karşıya Yükle'yi tıklatın** .
- İsim alanına düğme adını girin.
- Düğme türü **açılan listesinden bir** Düğme türü seçin.
- Arama URL'si alanına, geri arama URL'sini girin.
- Şablon metin alanına metni girin.

Not

Eylem şablonları en fazla 320 karakteri destekler.

Adım 8

Çeşitli multimedya şablonları oluşturmak için Multimedya Şablonlarını **şablon türü olarak seçin** .

Not

Aşağıdaki multimedya şablonlarını oluşturabilirsiniz:

- Resim
- Ses
- Video
- Dosya

Multimedya şablonlarını yapılandırmak için:

- Ortam türü açılır menüsünden bir ortam türü seçin.
- Ortam URL'sini Girin alanına URL'yi girin.

Adım 9

Metin şablonlarını **kilitlemek için Kilit Şablonu** onay kutusunu seçin. Bir şablonu kilitlediğinizde temsilciler yalnızca özel veya dinamik alanları düzenleyebilir.

Adım 10

Ekip hariç alanında , şablonu paylaşmak istemediğiniz ekipleri seçin.

Adım 11

Şablonu kaydetmek için Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın** .

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

1.1.1.1.7 WhatsApp Şablonu Oluşturma

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Kıymetler **>**Templates'i **seçin**.

Adım 3

Şablon **Ekle'yi tıklatın**.

Adım 4

Bir WhatsApp **şablonu oluşturmak için WhatsApp'ı tıklayın** .

Adım 5 Şablon Adı alanına, şablonun adını girin.

6 . Adım Şablon metin alanına metni girin.

Not

- Şablon metin alanı en fazla 4096 karakteri destekler.
- **Özel Alanlar**: Köşeli parantezler (\<>) kullanarak şablon gövdesine özel veya düzenlenebilir alanlar girin. Özel alanlar, kilitli şablonlarda bile düzenlenebilir alanlardır.
- **Sistem Parametreleri**: Sistem parametrelerinin **listesini görüntülemek için@@** simgesini tıklayın veya Şablon Metni **alanına @@ yazın** . Bu parametrelerden herhangi birini seçebilir ve şablon metnini oluşturabilirsiniz. Bu parametreleri şablon metninde kullandığınızda, bir temsilci bir konuşmada bu şablonları seçtiğinde ilgili değerler dinamik olarak değiştirilir.

  Not

  Yapılandırılan parametreler için ilgili değerlerin olmaması halinde, uygulama parametreleri ayraçlar halinde işler ve sarı ile vurgular.

Adım 7

Metin şablonlarını **kilitlemek için Kilit Şablonu** onay kutusunu seçin. Bir şablonu kilitlediğinizde temsilciler yalnızca özel veya dinamik alanları düzenleyebilir.

Adım 8

Ekip hariç alanında , şablonu paylaşmak istemediğiniz ekipleri seçin.

Adım 9

Şablonu kaydetmek için Değişiklikleri **Kaydet'i tıklatın** .

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

1.1.1.1.8 İşletmeler için Apple Mesajları (AMB) Şablonu Oluşturma

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı seçin.

Adım 2

Kıymetler>Templates öğesini seçin.

Adım 3

Şablon **Ekle'yi tıklatın**.

Adım 4

AMB şablonunu oluşturmak için İşletmeler **için Apple Mesajı'nı tıklayın** .

Adım 5

Şablon Adını **girin**.

Adım 6

Şablon türü açılan listesinden bir şablon türü seçin.

Not

AMB kanalı için Metin, Ekli **Metin,** Zaman Seçici **,** Liste Seçici **,** Zengin Bağlantı **,** Hızlı Yanıt **ve**Form **şablonu türleri oluşturabilirsiniz**.

Adım 7

Metin **şablonunu yapılandırmak için Metin'i şablon türü** olarak seçin .

Adım 8

Şablon metin alanına metni girin.

Not

Şablon metin alanı en fazla 10.000 karakter destekler.

Özel Alanlar: Köşeli parantezler (\<>) kullanarak şablon gövdesine özel veya düzenlenebilir alanlar girin. Özel alanlar, kilitli şablonlarda bile düzenlenebilir alanlardır.

Sistem Parametreleri: Sistem parametrelerinin **listesini görüntülemek için@@** simgesini tıklayın veya Şablon Metni **alanına @@ yazın** . Bu parametrelerden herhangi birini seçebilir ve şablon metnini oluşturabilirsiniz. Bu parametreleri şablon metninde kullandığınızda, bir temsilci bir konuşmada bu şablonları seçtiğinde ilgili değerler dinamik olarak değiştirilir.

Not

Yapılandırılan parametreler için ilgili değerlerin olmaması halinde, uygulama parametreleri köşeli ayraçlar halinde işler ve sarı ile vurgular.

Adım 9

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Ek şablonlarıyla metin yapılandırmak ve desteklemek için bir şablon türü olarak ekli Metin seçin.

Adım 10

Eki Karşıya Yükle bölümünde, bir eki karşıya yüklemek için Dosya **Seç'i veya** Buraya **Dosya Bırak'ı tıklayın** .

Not

Ek Yükleme alanı en fazla 5 MB ≤ sınırını destekler.

Adım 11

Metin ve **Metni ek şablon türleriyle kilitlemek için Kilit Şablonu** onay kutusunu seçin. Bir şablonu kilitlediğinizde temsilciler yalnızca özel veya dinamik alanları düzenleyebilir.

Adım 12

Müşteriler için zaman yuvalarını yapılandırmak üzere Zaman Seçici şablon türünü seçin.

- Alınan Mesaj önizlemesini **yapılandırın**.
  - Stil **radyo düğmelerinden** bir **Mesaj önizleme** balonu boyutu seçin.
  - **Başlık** alanına başlığı girin.
  - (İsteğe bağlı) **Altyazı** alanına altyazıyı girin.
  - Bir eki karşıya yüklemek için Dosya **Seç'i veya** Buraya **Dosya Bırak'ı tıklatın** .
- (İsteğe bağlı) Olay Ayrıntılarını Yapılandırın.
- Ön doldurma olay ayrıntıları **geçişini** , önceden doldurma olay ayrıntılarına etkinleştirin.
  - **Olay başlığı alanına başlığı** girin.
  - (İsteğe bağlı) **Konum** ayrıntıları alanına, konum bilgilerini girin.
  - (İsteğe bağlı) Harita **üzerinde** göster alanlarına koordinatları girin.
  - **Zaman Aralıkları** alanlarında, ilgili alanlardan tarih, saat ve süreyi seçin.
  - **Daha fazla zaman yuvaları eklemek için Ekle** simgesini tıklatın.
- Yanıt Mesajı önizlemesini **yapılandırın**.
  - Stil **radyo düğmelerinden** bir **Mesaj önizleme** balonu boyutu seçin.
  - **Başlık** alanına başlığı girin.
  - (İsteğe bağlı) **Altyazı** alanına altyazıyı girin.
  - Bir eki karşıya yüklemek için Dosya **Seç'i veya** Buraya **Dosya Bırak'ı tıklatın** .

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Adım 13

Öğe listesini ve bunlarla ilgili bilgileri yapılandırmak için Zaman Seçici şablon türünü seçin.

- Alınan Mesaj önizlemesini **yapılandırın**.
  - Stil **radyo düğmelerinden** bir **Mesaj önizleme** balonu boyutu seçin.
  - **Başlık** alanına başlığı girin.
  - (İsteğe bağlı) **Altyazı** alanına altyazıyı girin.
  - Bir eki karşıya yüklemek için Dosya **Seç'i veya** Buraya **Dosya Bırak'ı tıklatın** .
- Liste Ayrıntılarını Yapılandırın .
  - **Bölüm başlığı** alanına başlığı girin.
  - Birden çok bölümü yapılandırmak için Bölüm için **birden fazla seçime izin ver onay kutusunu seçin** .
  - Resim dosyalarını karşıya yüklemek için Dosyaları buraya **bırak'ı tıklayın**.
  - **Öğe Başlığı** alanına başlığı girin.
  - (İsteğe bağlı) **Öğe Alt Başlığı** alanına alt başlığı girin.
  - Birden çok öğe eklemek için Öğe adı alanının yanındaki Ekle **simgesini tıklatın** .
  - Listeyi kaydetmek için Bölüm **Ekle'yi tıklatın** .
- Yanıt Mesajı önizlemesini **yapılandırın**.
  - Stil **radyo düğmelerinden** bir **Mesaj önizleme** balonu boyutu seçin.
  - **Başlık** alanına başlığı girin.
  - (İsteğe bağlı) **Altyazı** alanına altyazıyı girin.
  - Bir eki karşıya yüklemek için Dosya **Seç'i veya** Buraya **Dosya Bırak'ı tıklatın** .

Adım 14

Zengin bağlantıları yapılandırmak ve tüketici aygıtına göndermek için Zengin Bağlantışablon türünü seçin.

- Alınan Mesaj önizlemesini **yapılandırın**.
  - **Başlık** alanına başlığı girin.
  - **URL** alanına zengin bağlantı URL'sini girin.
  - Açılan listeden bir ortam türü seçin.

    Not

    - Ortam alanı Resim veya Video dosyalarını destekler.
    - Video'yi ortam türü olarak seçtiğinizde, daha kolay kimlik ve görünürlük için küçük resim görüntüsünü karşıya yükleyin. Video dosyası MP4 biçiminde olmalıdır.
  - Bir eki karşıya yüklemek için Dosya **Seç'i veya** Buraya **Dosya Bırak'ı tıklatın** .

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Adım 15

Soruları ve seçenekleri yapılandırmak için Hızlı Yanıt şablonu türünü seçin.

- **Unvan** alanına soruyu girin.
- **Seçenekler** ekle alanına seçenekleri girin.

Not

Seçenek ekle alanında, en az iki ve en fazla beş seçeneği yapılandırabilirsiniz.

Adım 16

Tek bir JSON yükü kullanarak iOS ve iPadOS cihazlarında kullanıcılar için zengin, çok sayfalı etkileşimli akışları yapılandırmak için Form **şablonu türünü seçin** .

- **Açıklama** alanına, bir form şablonu kullanarak temsilcilere ek bilgiler sağlamak üzere form açıklamasını girin.
- Örnek bir JSON yüklemek ve özelleştirmek için Düzenleyicide **örnek yükle'yi tıklatın** veya geçerli bir JSON girebilirsiniz.
- JSON'ı biçimlendirmek ve okunabilir hale getirmek için Düzenleyicide yükle örneğinin yanındaki Küçük **resmi tıklayın** .

Adım 17

Ekip hariç alanında , şablonu paylaşmak istemediğiniz ekipleri seçin.

Adım 18

Şablonu kaydetmek için Değişiklikleri **kaydet'i tıklatın** .

2.2. Müşteri Hizmetleri Konsolu

2.2.1. Pano

Bir temsilcinin yanıtını bekleyen sohbetlerin listesini görüntülemek için panoyu kullanın. Pano, sırada bekleyen tüm müşterileri tanımlamaya yardımcı olur.

Pano aşağıdaki sekmeleri içerir:

- Konuşma
- Işgücü

2.2.1.1. Konuşma

Açık konuşma sayısını **Konuşmalar** sekmesinde görüntüleyebilirsiniz. Açık konuşma sayısı, belirli bir ekibin Sırada **,** Etkin **ve**Beklemede **durumundaki** sohbetlerin toplam sayısıdır. Her durumu kendi kartında görüntüleyebilir ve bu duruma ilişkin belirli sohbet sayısını görebilirsiniz. Seçilen durum altındaki sohbetlerin ayrıntılarını görüntülemek için bu kartların her birini tıklayabilirsiniz.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Not

Webex İletişim Merkezi Bekleme durumunu desteklemez.

Etkin durum kartı, temsilci yanıtını bekleyenlerle ve müşteri yanıtını bekleyenlerle sohbeti gruplar.

Durum kartı seçimine bağlı olarak, sohbet kimliği, müşteri kimliği, öncelik, temsilci kimliği, ortalama yanıt süresi, işleme süresi ve en son güncelleme gibi sohbet ayrıntılarını görüntüleyebilirsiniz.

Konuşma Dökümünü Görüntüleme

Varsayılan olarak, dijital kanal kullanıcıları kullanıcı arabirimindeki ve API aracılığıyla en son altı aylık canlı verileri görüntüleyebilir. Altı ayın ötesindeki verileri görüntülemek isterseniz destek ekibine başvurun. Destek ekibi çevrimdışı olarak 24 aya kadar veri sağlayabilir.

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Panonun **sağ üst köşesindeki Müşteri Hizmetlerine** Geçiş Yap düğmesini tıklayın.

Adım 3

Bir sohbetin **Eylem sütunundaki Sohbet Günlüğü** simgesini tıklayın.

Ekranda sohbet günlüğü iletişim kutusu görüntülenir.

Belirli Filtrelere Dayalı Sohbetlerde Arama Yap

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Panonun **sağ üst köşesindeki Müşteri Hizmetlerine** Geçiş Yap düğmesini tıklayın.

Adım 3

Pano ekranında filtre ekle düğmesini tıklayın.

Adım 4

Sohbetleri Filtrele ekranında koşulları oluşturun.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Adım 5

Filtre koşullarını karşılayan sohbetleri görüntülemek için Sonuçları **Görüntüle'yi tıklayın** .

Arama sonuçları tablosu filtre koşullarıyla eşleşen tüm sonuçları görüntüler.

Dökümleri Arama ve Görüntüleme

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Panonun **sağ üst köşesindeki Müşteri Hizmetlerine** Geçiş Yap düğmesini tıklayın.

Adım 3

Aşağıdaki alan değerlerine dayalı olarak Arama sayfasında konuşma dökümlerini arayabilir ve görüntüleyebilirsiniz.

Alan	**Açıklama**
Ad	Kanaldan alınan müşterinin tam adı ve akıştaki Konuşma Oluştur düğümündeki yapılandırmalar. Facebook Messenger ve Livechat kanalı için geçerlidir. E-posta için: varsayılan olarak birincil müşterinin e-posta adresine (adresten) ayarlanır. SMS için: varsayılan olarak müşterinin mobil numarasına ayarlanır. **Not** Kısmi aramalar desteklenmez. Arama büyük/küçük harfe duyarsızdır.
Mobil Numara	Müşterinin SMS mobil numarası. SMS konuşmaları aramak için kullanışlıdır.
E-posta Kimliği	Müşterinin e-posta kimliği. E-posta konuşmalarını aramak için kullanışlıdır.
Sohbet Kimliği (Konuşma Kimliği)	Bir konuşmanın benzersiz tanımlayıcısı.
Canlı Sohbet Kimliği	Benzersiz bir UUID—Livechat aracı tarafından müşterinin tarayıcıda ayarlanır.
WhatsApp Mobil Numarası	Müşterinin kayıtlı mobil numarası.
İşletmeler için Apple Mesajları (AMB)	Apple Kimliğiyle ilişkilendirilen numara veya E-posta Kimliği.
Etiketler	Webex İletişim Merkezi için geçerli değildir
Öncelik	Webex İletişim Merkezi için geçerli değildir
Temsilci Kimliği	Temsilci Kimliği, ilk aşamanın parçası olarak CI Kullanıcı Kimliği olarak yapılandırılır ve bu aşamada kullanılamaz.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Alan	Açıklama
Müşteri Kimliği	Müşterinin işletme tarafından tanımlandığı şekilde benzersiz tanımlayıcısı. Webex İletişim Merkezi için geçerli değildir.

2.2.2. Blok Listesi Sözcükleri

Temsilcilerin konuşmalarda kullanmaktan kaçınması gereken engellenen sözcükleri yapılandırabilirsiniz. Bu sözcükler müşterinin mesajında görünürse, temsilcilere gönderilmeden önce yıldız (*) ile değiştirilir. Bu özellik, İngilizceyi ve dünyadaki çoğu dili kapsayan Unicode karakterlerinin tam aralığını destekler.

Bu ekranda aşağıdaki işlemleri yapabilirsiniz:

- Mesajlarda filtrelenmesi gereken engellenen sözcükleri yapılandırın veya önceden yapılandırılmış engellenen sözcükleri arayın.
- Temsilcinin müşteriye göndermeye çalıştığı giden mesajlarda engellenen sözcükler bulunursa, raporun gönderildiği alıcıların E-posta Kimliklerini yapılandırın.
- Temsilci engellenen sözcüklerden birini içeren bir ileti gönderirse, sistem bir uyarı görüntüler ve temsilci o sözcüğü kaldırana kadar iletiyi göndermez.

Varsayılan Engelleyici sözcükleri

Aşağıdaki tabloda varsayılan engelleyici sözcükler listelemiştir. Bunları etkin ve etkin olmayan hale getirebilirsiniz.

Di	vag1na	cipa	fcuker	kumlama	Dik -mek
boşluk	vagiina	cl1t	küçüklendirme	kums	sa-lıklar
arsey	vaj1na	klit	feck	kunilingus	Pron
ash0le	vajina	klit yalayıcı	darbe işi	kwif	kıl
ash0les	vullva	klitoris	fecker	l3i+ch	pusse
boşluklar	wankers	klişeler	felce neden olan	3 Anahtarı	pussi
Yüz	wank'lar	cesur bir iş.	düşmek	Labia	Pussies
assh0le	wh00r	clusterfuck	sakso	LEN	kedi
asslicker	wh0re	cnut	parmak ucu	lmao	kedi osuruğu

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

asswipe	wigger	dick	parmak uçlu	imfao	kedi saray
bassterds	Willie	dick cep	parmakkıran	şehvet	kedi
adiler	wog	dick snot	parmak uçları	şehvet	sıralı
bastardz	Top	dickface	parmak koparma	m0f0	queer
basterds	Bok	Cockhead	parmak parmakları	m0fo	rektum
basterdz	sikişmek	cockmunch	s.ktire	m45terbate	Retard
Bitches!	50 yard cunt punt	cockmuncher	sm.	ma5terb8	sm.
Bitches	5h1t	Musluk -lar	el ile sıkıştırılmış	ma5terbate	Rimming
Bitches.	sa-sn	dicksuck	smaç hırsızı	mafugly	İsabet
sa-lık	a_s_s	dicksucked	fıskıyeler	Mazoşist	s.o.b.
Saçmalık	a2m	cocksucker	sm. koparma	masterb8	s_h_i_t
bolloklar	a55	dick-sucker	eller	masterbat*	sadizm
bollox	yetişkin	koklama	eller	masterbat3	sadist
bolox	amatör	koksucks	Flanş	ana lisans	Sandbar
buttwipe	anal	cocksuka	günlüğü flog'a kaydetme	master-bate	sosis kraliçe
c0ck'ler	anal impaler	cocksukka	fook	masterbation	schlong
cntz	anal kaçak	cok	fooker	masterbatlar	Vidalama
dick-head	anilingus	cokmuncher	fuck delik	asılmak	scroat

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

cuntz	makat	çoksucka	siktiğim kukla	mof0	scrote
dalmak	ar5e	raku	siktiğim kupa	mofo	skrotum
dominatricks	arit	cop biraz odun	siktiğim seni anne	mo-fo	meni
dominatrics	kıçı	mısır deliği	sikişmek	naftalin	seks
dominatrix	arsehole	kolordu şerh	fucka	naftalin	sh!+
dumbass	eşek	Cox	siktiğim kıçı	naftalin	sh!t
s.ktirip	göt fuck	cum	fuck-bitch	naftalin	sh1t
Fudge	Eşek	cum chugger	becerdin	naftalin sıkışmış	Shag
Fukah	assfucker	cum dökümü	sikici	güve güvesi	titretici
Fukin	göt-fucker	cum ucube	Fuckers	naftalinler	shaggin
gayyrıs	assfukka	cum guzzler	fuckhead	naftalin	gölgelendirme
gayz	a.a.a	cumdump	siktiğim kafalar	naftalin koparma	kadınsı
h00r	Assholes	cummer	lanet olası	naftalinler	shi+
h0ar	assmucus	Cumming	lanet olası	naftalinler	sıçmak
h0re	assmunch	cums	lanetler	anne fucker	bok fucker
çapa	deliği	cum cum	lanet olasımotherfucker	anne fucker	shitdick
hoor	otomatikerotik	cunilingus	fuckme	motherfuck	bok
toynak	b!tch	cunillingus	fuckmeat	anayılan	

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

japonlar	b00bs	Cunnilingus	Fucks	orospu çocuğu	bokey
bilme	b17ch	am	fucktoy	piçler	shitfuck
jiss	b1tch	amcık kılı	fuckwhit	motherfuckin	boklu
joder	top çantası	cuntbag	fuckwit	anayönlendirme	Pislik
kike	taslaak	cuntlick	fudge packer	anafuckings	
Düğme	bang (bir'ler) kutusu	cuntlicker	fümeşyıcı	motherfuckka	sıçmalar
knobz	bangbros	amcıklama	fuk	motherfucks	sıçmalar
koon	Bareback	Cunts	fuker	Muff	sıçılmış
kunt	adiler	cuntsicle	fukker	susturuculu puf	bokyönlendirici
kunts	canavar	cunt-vuruş	fukkin	mutha	bokyozlar
kuntz	canavarlık	halat kesme	fuks	muthafecker	Shitting
Leyian	dana eti perdesi	cyalis	fukwhit	muthafuckker	vurmalar
masokist	çan ucu	cyberfuc	fukwit	muther	sa-b
masstrbait	hayvanca	cyberfuck	fux	mutherfucker	skank
masstrbate	Canavarlık	cyberfucked	fux0r	n1gga	yamaç
masterbates	bi+ch	siber hırsız	gangbang	n1gger	sürtük
minge	biatch	siber hırsızlar	gangbang	Nazi	sürtük demet
anne-fucker	biloglar	siberfucking	çete-bang	dick ihtiyaç	Sluts

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

n1gr	kuş yuvası	d1ck	çete üyesi	nigg3r	smegma
Nonce	orospu	Lanet	çeteler	nigg4h	Kurum
orgasum	orospu tit	dick	gazlı kıçı	nigga	kapmak
packi		dick delik	Gaylord	niggah	Orospu çocuğu.
packie		dick utangaç	gaysex	zenciler	spac
packy	Bitches	dickhead	keçi	niggaz	Cesaret
paki	orospu	yapay penis	Tanrı	sa-a0	t1tt1e5
pakie	sürtünerek	Dildos	allah belanı versin	sm.akla gelenler	t1tties
paky	kanlı	Dink	tanrı barajı	Nob	teet'ler
peeenus	est beni	dinks	lanet olası	nob şakası	teez
peeenuss	çamuru patlat	dirsa	lanet olası	nobhead	testli
peenus	darbe	kirli Sanchez	allah belasını versin	nobjocky	testis
peinus	blow darbeleri	dlck	ham flap	nobjokey	tit
pen1'ler	mavi waffle	köpek fucker	hardcoresex	uyuşuklar	tit wank
penis nefesi	blumpkin	köpek stili	cehennem	süt yağı	titfuck
penus	boiolas	doggiestyle	heshe	nutsack	göğüsler
penuus	testis	doggin	Hoar	omg	titt
Phuker	bollok	Dogging	hoare	orgasim	tittie5
Phukker	Gaf	eşekribberi	hoer	orgasims	tittiefucker

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

polack	Göğüs	doosh	Homo	orgazm	Titties
Polak	göğüsler	duche	Eşcinsel	Orgazm	tittyfuck
Poof	booob'lar	Dyke	hore	p0rn	tittyttyk
Poonani	boooobs	dick yemek	en boynuzlu	piyon	mürekkep
pr1c	btch1	saç pastası yemek	şehvetli	sümkürücü	tosser
pr1ck	xxx	boşalmak	hotsex	penis	Bok
pr1k	moron	boşalmış	nasıl öldürürsün	penisfucker	tw4t
pussee	m0ron	boşalr	murdep nasıl	telefonlarex	Twat
puuke	$hit	Ejaculating	jackoff	phuck	twathead
puuker	4r5e	boşalmalar	jak-off	phuk	twatty
Queerler	booooob'lar	boşalma	Japon	phuked	twunt
queerz	boooooob'lar	boşalma	sersem	yanıp sönen	twunter
sıralar	Göğüs	erotik	otuzbir	phukked	v14gra
qweerz	buceta	f u c k	jizm	phukking	v1gra
recktum	Herif	f u c k e r	jiz	phuks	vajina
tarama	bum	f_u_c_k	jizm	phuq	viagra
seksi	tavşan fucker	f4nny	jizz	pigfucker	vulva
sh1ter	yükü yakalama	Yüz	kawk	pimp'ler	w00se
sh1ts	Busty	ibne	İsa	işemek	Wang

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

sh1tter	popo	sönme	Topuzu	tereke	wank
sh1tz	butt fuck		düğme ucu	pisser	Wanker
Bok gibi	butthole	Ibne	knobead	pisser'lar	wanky
shitz	izmarit	faggs	knobed	işemeler	whoar
Utangaç	buttplug	fagot	knobend	pissflaps	orospu
Shyte	c0ck	fagotlar	düğme başı	işeme	Willies
ekran tuşu	c0cksucker	Ibne	knobjocky	işeme	willy
skanks	halı muncher	fanny	knobjokey	işeme	Wtf
Skanky	halı impanyası	fannyflaps	kock	Poop	xrated
Slutty	cawk	fannyfucker	kondum	porno	T! T
slutz	sm.ak	fany	kondumlar	porno	btch
twats	choade	fatass	Kurt	pornografi	T T
va1jina	chota poşetleri	fcuk	Kummer	Porno	öldürmek

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Engelleyici Listesini Yönetme

Prosedür

Adım 1

Management Portal gezinti çubuğunda, varsayılan konsolu başlatmak için Yeni Dijital Kanal'ı **seçin** .

Adım 2

Müşteri Hizmetleri Konsolu'na geçin.

Adım 3

Ayarlar>Manage **>** Blocklists **öğesini seçin** .

Varsayılan Engellenenler bölümünde varsayılan engellenen sözcükler görüntülenir. Bu sözcükleri silemezsiniz, ancak etkinleştirebilir ve devre dışı bırakabilirsiniz.

Adım 4

Bir sözcüğü devre dışı bırakmak için:

a. Etkin listesinden sözcüğü seçin.

İsterseniz, listeyi filtrelemek için arama alanını kullanabilirsiniz.

Not

SHIFT tuşunu kullanarak birden çok engellenen sözcüğü seçebilir ve bunları bir kerede devre dışı bırakabilirsiniz.

b. **Engellenen sözcüğü Etkin Olmayan listesine taşımak için Sağ Ok** simgesini tıklayın.

c. Sözcüğü Etkin Olmayan listesinden Etkin listesine taşımak için Tamam'ı **tıklayın** .

Adım 5

Bir sözcüğü etkinleştirmek için:

a. Etkin Olmayan listesinden sözcüğü seçin.

İsterseniz, listeyi filtrelemek için arama alanını kullanabilirsiniz.

b. Engellenen **sözcüğü Etkin listesine taşımak için Sol Ok** simgesini tıklayın.

c. Sözcüğü Etkin Olmayan listesinden Etkin listesine taşımak için Tamam'ı **tıklayın** .

Adım 6

Özel Engelleyiciler bölümünde, kendi sözcük listenizi engelleyici listesine ekleyin.

a. Engellenen sözcüğü, Sözcük **Ekle düğmesinin** yanındaki **Engellenecek sözcük gir** alanına girin.

b. Sözcük **Ekle'yi tıklatın**.

Sözcük metin kutusunda görüntülenir. Benzer şekilde, istediğiniz sayıda sözcüğü yapılandırabilirsiniz.

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakların

Adım 7

Yükseltmeler bölümünde, yükseltmeleri etkinleştirebilirsiniz.

a. Yükseltmeler onay kutusunu işaretleyin.
b. Metin kutusuna virgülle ayrılmış E-posta Kimlikleri girin. Giden mesajlarda engellenen sözcükler oluşursa, yapılandırılan tüm E-posta Kimlikleri bilgilendirilir.
c. Temsilcilere **gelen mesajlarda engellenen sözcüklerin maskesini kaldırma izni sağlamak için, temsilcinin gelen mesajlarda** görünen engellenen sözcüklerin maskesini kaldırmasına izin ver onay kutusunu işaretleyin.

Adım 8

Değişiklikleri Kaydet'i tıklatın.

Not

Engellenenler ekranında gerçekleştirilen eylemleri uygulamak için ekranın sağ alt köşesindeki Değişiklikleri **Kaydet'i tıklamak** zorunludur.

Daha fazla bilgi almak için
Lütfen cisco.com/c/en/us/products/contact-center ziyaret edin

© 2025 Cisco ve/veya bağlı kuruluşları. Tüm hakları saklıdır. Cisco ve Cisco logosu, Cisco'nun ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının listesini görüntülemek için şu URL'ye gidin: https://www.cisco.com/go/trademarks. Adı geçen üçüncü taraf ticari markalar, ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir. Ortak kelimesinin kullanılması, Cisco ve başka bir şirket arasında ortaklık ilişkisi olduğu anlamına gelmez. (1110R)