Webex Посібник із адміністрування та налаштування для контакт-центру Webex

Дата: лютий 17, 2025

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Усі права

Конфіденційність Cisco

Зміст

1. Про нові цифрові канали 3
2. Нові консолі цифрових каналів 3
2.1. Консоль адміністратора 3
2.1.1. Панель 4
2.1.2. Налаштування 10
2.1.3. Користувачі 10
2.1.4. Активів 11
2.1.5. Шаблони 19
2.2. Консоль обслуговування клієнтів 34
2.2.1. Панель 34
2.2.2. Слова зі списку блокування 38

1. Про нові цифрові канали

Контакт-центр Webex підтримує нові цифрові канали — SMS, Facebook Messenger, Livechat, електронну пошту, Apple Messages for Business (AMB) і WhatsApp — із розширеними можливостями. Цифрові канали розширюють охоплення будь-якого бізнесу. У зв'язку зі зміною демографічних показників та індивідуальних звичок споживачі розраховують зв'язатися з бізнесом через будь-які канали за своїм вибором. Бізнес має бути доступним через усі популярні канали комунікації.

2. Нові консолі цифрових каналів

Новий портал адміністрування цифрових каналів розділений на такі напрямки:

- Консоль адміністратора: адміністратори можуть керувати конфігураціями для всіх клієнтів для пропозицій цифрових каналів, як-от політиками та конфігураціями активів каналів. На панелі навігації порталу керування натисніть «Нові цифрові канали», щоб запустити консоль за замовчуванням.
- Консоль обслуговування клієнтів – в основному використовується для доступу до стенограм минулих розмов і можливостей моніторингу агентів.

2.1. Консоль адміністратора

У наведеній нижче таблиці описано компоненти Консолі адміністратора.

Компонент	**Опис**
Панель	Відображає інформацію про чати, трафік і метрики, пов'язані з робочою силою.
Групи	Дає змогу налаштовувати точки входу до робочого процесу, який викликається на фоні подій життєвого циклу розмови або вручну ініціюється вашими агентами для їх виклику на вимогу під час розмови.
Налаштування	Включає конфігурацію для всього клієнта, наприклад політики вкладень і конфігурацію, пов'язану з електронною поштою.
Користувачі	Представляє представлення лише для читання користувачів, яким увімкнено багатоканальний доступ або ліцензовано як преміум-агент, синхронізовано з Control Hub.
Активів	Дозволяє налаштовувати активи каналу та шаблони відповідей (готові відповіді).

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

2.1.1. Панель

Інформаційна панель у режимі реального часу дає змогу побачити трафік вхідних розмов, який наразі обробляє контакт-центр.

2.1.1.1. Групи

У меню «Групи» представлені географічні сайти. Хоча ви можете керувати сайтами з Control Hub, ви не можете синхронізувати ці сайти в Консолі адміністратора. За замовчуванням у Консолі адміністратора є одна попередньо налаштована група під назвою «За замовчуванням». У групі «За замовчуванням» містяться всі агенти з преміум-ліцензіями агентів.

У наведеній нижче таблиці описано вміст **меню «Групи** »:

Ім‘я поля	**Опис**
Назва групи	Назва групи
Міністерство	Псевдонім для прив'язки групи до фізичної ієрархії організації
Ні. команд	Кількість команд у групі.
Ні. адміністраторів груп	Кількість адміністраторів групи в групі.

Примітка
Ви не можете змінити назву групи.

1.1.1.1.1 Команди

Меню Teams представляє групу людей, які працюють над певною функцією в певній групі (сайті), наприклад, Продажі або Скарги. Хоча портал керування контакт-центром Webex керує командами, портал керування не синхронізує команди. За умовчанням у Консолі адміністратора є одна команда в групі за замовчуванням під назвою За замовчуванням. Усі агенти, ліцензовані преміум-агентами, зіставлені з командою за замовчуванням.

Назва стовпця	**Опис**
Логотип команди	Відображає логотип за замовчуванням.
Назва команди	Відображає назву команди, для якої встановлено значення За замовчуванням.
Канали	Виберіть SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) і WhatsApp.
Ні. керівників	Відображає кількість адміністраторів, які керують цією командою.
Ні. агентів	Відображає кількість агентів, які входять до цієї команди.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Назва стовпця	Опис
Інші	Відображає кількість користувачів, що належать до інших ролей, таких як аналітики, які сьогодні не застосовуються до контакт-центру Webex.

Натиснувши посилання на назву команди, ви можете переглянути такі вкладки:

- Користувачі
- Події та правила

Користувачі

У таблиці «Користувачі» відображається подання лише для читання користувачів, зіставлених із командою за замовчуванням.

Назва стовпця	Опис
Ім’я	Ім'я користувача (<Ім'я> <Прізвище), як налаштовано в Control Hub
Ідентифікатор для входу	Ідентифікатор входу користувача – встановлюється на Cisco CI User ID. **Примітка** Це не впливає на те, як користувачі входять у контакт-центр Webex.
Електронна пошта	Ідентифікатор електронної пошти користувача, налаштований у Control Hub
Роль	Роль користувача, яка може бути Адміністратором Клієнта або Агентом.
Статус	Статус користувача на Agent Desktop, як-от активний або неактивний
Дата	Дата, коли користувач був востаннє активним
Час	Час, коли користувач був востаннє активним

Події та правила

Події та правила дають змогу публікувати розмовні дані для запуску робочих процесів або будь-яких API HTTP на зовнішніх системах. Події дають змогу вашим агентам запускати робочі процеси на вимогу під час активної розмови. Система запускає правила на тлі різних подій життєвого циклу розмови.

Як додати нову подію

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Групи** > **Події та Правила**.

Крок 3

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Натисніть **«Додати нову подію** » у верхньому правому куті екрана.

З'явиться сторінка Налаштування подій.

Крок 4

Введіть **назву** події.

Крок 5

Введіть URL-адресу у відповідні поля. Система викликає цей URL під час спрацьовування події.

Крок 6

Виберіть один із наведених нижче способів.

- Отримати
- Класти
- Пост
- Патч
- Видалити

Крок 7

У полі «Формат **очікуваної відповіді»** встановіть тип відповіді на JSON.

Крок 8

Поставте галочку в пункті **«Чекати відповіді** », який відключає повторний запуск тієї ж події, доки не буде отримано відповідь від цільової системи.

Крок 9

Установіть прапорець Відображати відповідь на консолі чату, щоб агент міг бачити цільову реакцію системи в консолі чату.

Крок 10

Ви можете передати набір корисних даних за допомогою **пари** ключових значень або **користувацького набору** корисних даних.

Якщо ви виберете **перемикач Key Value Pair** , на екрані з'являться налаштування пари значень ключів.

Установіть прапорець Form **Encode Request Body** , щоб передати параметри кодування форми в тілі запиту. В іншому випадку ви можете налаштувати параметри та передати їх у запитах API.

Щоб додати параметри, виконайте такі дії:

a. Натисніть **Додати параметр**.

   З'явиться спливаюче вікно «Додати **параметр».**

b. Виберіть **«Заголовок/Параметр запиту/Тіло** запиту» **з випадаючого списку «Передача».**

c. Введіть назву **параметра**.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

d. Поставте галочку біля пункту **Обов'язковий параметр** , якщо система повинна використовувати цей параметр під час ініціювання події.

e. Виберіть Значення з випадаючого списку.

f. Коли ви виберете **Custom Param** як значення зі списку, виберіть один із цих перемикачів:

   - **Дозволити агенту вводити значення вручну**: ця опція дозволяє агенту вводити значення вручну, перш ніж викликати зовнішню URL-адресу для публікації даних.
   - **Дозволити агенту вибирати з набору попередньо визначених** значень: ця опція дозволяє агенту вибирати попередньо налаштовані значення, перш ніж викликати зовнішню URL-адресу для публікації даних. Коли ви вибираєте цей перемикач, на екрані з'являється текстове поле. Введіть попередньо визначені значення в текстове поле.

g. Натисніть відповідний перемикач і натисніть **Додати** , щоб зберегти параметри.

h. Використовуйте **іконки Edit** і **Delete** відповідно, щоб редагувати і видаляти параметри.

Як додати нове правило

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть «Групи» > «Події» та «Правила».

Крок 3

Натисніть **«Додати нове правило** » у верхньому правому куті екрана.

З'явиться **сторінка Налаштувати правило** .

Крок 4

Введіть **ім'я** правила.

Крок 5

Виберіть умову з **розкривного списку «При** стрільбі». Правила запускаються автоматично на основі певної попередньо налаштованої умови. Список включає в себе наступні умови, які дозволені в Правилі:

- **Повідомлення надійшло**: для вхідного повідомлення спрацьовує правило.
- **Вхідне повідомлення містить:Правило спрацьовує,** коли вхідне повідомлення містить налаштоване слово. При виборі цієї умови відображається текстове поле. Введіть слово (максимум 30 символів) у вказане текстове поле.
- **Вихідне повідомлення містить:Правило спрацьовує,** коли вихідне повідомлення містить налаштоване

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

слово. При виборі цієї умови відображається текстове поле. Введіть слово (максимум 30 символів) у вказане текстове поле.

- **Чат закритий:правило спрацьовує,** коли чат закривається. Виберіть параметр, щоб активувати правило Вручну, За API або За системою. Вам потрібно вибрати By API, щоб це правило працювало на вашому клієнті.
- **Чат створено:** Правило спрацьовує автоматично під час створення чату. Запит на публікацію може бути зроблений (URL-адреса третьої сторони) щоразу, коли створюється чат. Вам потрібно вибрати By API, щоб це правило працювало на вашому клієнті.
- **Чат знову відкритий:** правило спрацьовує, коли чат відкривається знову. Виберіть опцію, щоб активувати правило Вручну або За API або За системою. Вам потрібно вибрати By API, щоб це правило працювало на вашому клієнті.
- **Повідомлення надіслано:** правило спрацьовує під час надсилання повідомлення.

Крок 6

Виберіть один із наведених нижче способів.

- Отримати
- Класти
- Пост
- Патч
- Видалити

Крок 7

Введіть URL-адресу для здійснення запиту у вказане поле під час спрацьовування події.

Крок 8

У полі «Формат очікуваної відповіді» виберіть формат відповіді як JSON.

Ви можете передати набір корисних даних за допомогою пари ключових значень або користувацького набору корисних даних.

Якщо ви виберете перемикач Key Value Pair, на екрані з'являться налаштування пари ключових значень.

Крок 9

Установіть прапорець **Form Encode Request Body** , щоб передати параметри кодування форми в тілі запиту. В іншому випадку ви можете налаштувати параметри та передати їх у запитах API.

Крок 10

Щоб додати параметри, виконайте такі дії:

a. Натисніть Додати параметр.

   З'явиться спливаюче вікно «Додати **параметр».**

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

b. Виберіть **«Заголовок/Параметр запиту/Тіло** запиту» **з випадаючого списку «Передача».**

c. Введіть назву **параметра**.

d. Виберіть Значення з випадаючого списку.

e. Натисніть **Додати**.

Крок 11

Виберіть **перемикач «Користувацьке корисне навантаження** », щоб передати набір корисних даних у форматі JSON.

Параметри повинні мати префікс @@ і закриватися фігурними фігурними дужками {} у полі даних.

Крок 12

Натисніть **«Зберегти правило** », щоб зберегти налаштоване правило.

Крок 13

Ви можете налаштувати правила за допомогою коду JavaScript. Для цього увімкніть **перемикач Увімкнення/Вимкнення правила** JavaScript у верхньому правому куті **сторінки Налаштування правила** .

Крок 14

Натисніть **«Зберегти правило**».

Редагування подій і правил

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть Консоль адміністратора клієнта > Групи > Події та Правила.

Крок 3

Натисніть **значок «Редагувати** » у стовпці «Дії» події або правила.

З'явиться **сторінка Налаштувати подію/Налаштувати правило** .

Крок 4

Внесіть необхідні зміни.

Крок 5

Натисніть **Зберегти подію/Зберегти правило**.

Видалення подій і правил

Процедура

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Консоль адміністратора клієнта** > **Групи**>**Події та Правила**.

Крок 3

Клацніть **значок «Видалити** » у стовпці «Дії» події або правила.

На екрані з'явиться повідомлення з підтвердженням.

Крок

Натисніть **ОК** , щоб видалити вибрану подію або правило.

2.1.2. Налаштування

Використовуйте **Налаштування** , щоб керувати конфігураціями для потоку цифрових каналів для всього клієнта. Ви можете налаштувати такі параметри:

Ім‘я поля	**Опис**
Увімкнення вкладень на консолі Customer Care	Використовуйте цей перемикач, щоб увімкнути або вимкнути вкладення на Agent Desktop. Крім того, ви можете налаштувати допустиму кількість вкладень, розміри вкладень і формати файлів.
Увімкніть історію чату у відповідях операторів	Увімкніть **перемикач Увімкнути історію чатів у каналі відповідей агента на електронній пошті** , щоб дозволити операторам надсилати історію чату у своїх відповідях (не застосовується до контакт-центру Webex)
Неактивність облікового запису	Користувачі позначаються як **неактивні** , якщо вони не відвідують контакти цифрового каналу протягом 30 днів поспіль.

2.1.3. Користувачі

У **розділі «Користувачі** » відображається представлення лише для читання користувачів, які мають преміум-ліцензію агента. Якщо тут немає користувачів, зіставлених із ліцензією преміум-агента, повторно синхронізуйте користувачів вручну за допомогою Control Hub.

Примітка

Синхронізований список користувачів не включає поточного ввійшов у систему користувача або адміністратора.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

2.1.4. Активів

Цей розділ охоплює наступне:

- Об'єкти каналу
- Налаштування віджетів Livechat

2.1.4.1. Об'єкти каналу

Активи каналу – це точки входу для бізнесу, за допомогою яких ваші клієнти можуть зв'язатися з бізнес-контакт-центром. Тут відображаються активи каналу, зареєстровані в контакт-центрі Webex із програми Webex Connect. Якщо на сторінці «Активи» ви не бачите свій об'єкт, як-от номер SMS, сторінку Facebook Messenger, програму Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp або обліковий запис електронної пошти для бізнесу, перевірте статус реєстрації активу в програмі Webex Connect і переконайтеся, що в *ньому вказано «Зареєстровано» на <позначці часу>*).

Примітка

- Коли адміністратор видаляє активи в Webex Connect, ці активи більше не відображатимуться на екрані Control Hub або на екрані Webex Engage Assets.
- Не редагуйте дані про об'єкти безпосередньо на **сторінці "Об'єкти** каналу", крім конфігурації віджета Livechat.

Натиснувши піктограму **"Об'єкти** каналу" в меню ліворуч, ви побачите список поточних активів каналу, зареєстрованих у контакт-центрі Webex. На кожній вкладці відображається канал і містяться його об'єкти.

Стовпець	**Опис**
Канал	Ім'я користувача (<Ім'я> <Прізвище>), як налаштовано в Control Hub
Деталі активу	Бізнес-адреса об'єкта, як-от номер SMS, номер WhatsApp, посилання на сторінку Apple Messages for Business або Facebook
Найменування активу	Ім'я ресурсу, налаштоване в програмі Webex Connect.
Ідентифікатор	Внутрішній ідентифікатор, згенерований для активу контакт-центром Webex
Додано	Позначка часу, коли актив було зареєстровано в контакт-центрі Webex
Пріоритет	Пріоритет за умовчанням, який застосовується до об'єкта каналу (наразі не застосовується до контакт-центру Webex)

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Стовпець	Опис
Дія	Змінити

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

2.1.4.2. Налаштування віджетів Livechat

Канал Livechat дозволяє компаніям залучати та підтримувати відвідувачів та клієнтів свого веб-сайту. Клієнти можуть ініціювати розмову з контакт-центром за допомогою віджета Livechat.

Перш ніж почати

Активи каналу Livechat потрібно створювати в програмі Webex Connect.

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть Об'єкти > Об'єкти каналів.

Крок 3

Перейдіть на вкладку Livechat.

Крок 4

Натисніть значок **"Редагувати** " в **стовпці "Дія** " об'єкта Livechat.

Крок 5

Налаштуйте вкладку **Загальні параметри** :

a. Виберіть **«Команда** за замовчуванням» у **випадаючому списку «Команда за замовчуванням** ».
b. Переконайтеся, що перемикач **Показувати історію розмов у чаті кінцевому користувачеві під час повторного входу** вимкнено.

   Цей перемикач дозволяє показувати або приховувати історію розмов у чаті для клієнтів при повторному відвідуванні веб-сайту.
c. Увімкніть або вимкніть **перемикач Дозволити клієнту запитувати текстову версію чату з віджета** Livechat, щоб увімкнути або вимкнути запит на запит стенограми чату з віджета Livechat.
   - Ви можете налаштувати **ім'я** агента або **загальний псевдонім** у стенограмі чату як ідентифікатор агента, щоб захистити конфіденційність агентів.
d. Увімкніть **перемикач Очищати ланцюжки в кінцевому користувачі** , щоб очищати чати, коли клієнт натискає Завершити чат, переходить на інший веб-сайт або закриває веб-переглядач.
e. Ви можете налаштувати ім'я агента або загальний псевдонім у стенограмі чату як ідентифікатор агента, щоб захистити конфіденційність агентів.
f. Переконайтеся, що перемикач **Закривати чати на сервері при відмові** від чату вимкнено. Цей перемикач інструктує програму автоматично закривати чати на сервері, коли клієнти залишають чати. Ця функція поки що не застосовується до клієнтів контакт-центру Webex.
g. Увімкніть **перемикач «Звуки** сповіщень», щоб відтворювати звуковий сигнал про бій курантів, коли

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

кінцевий користувач отримує нове повідомлення.

h. Увімкніть **перемикач «Пригнічувати робочий час» і «Перевірки присутності** агентів», щоб зробити віджет Livechat доступним 24/7, незалежно від того, чи в команді немає запланованих робочих годин або немає доступних агентів.

i. Натисніть **Зберегти зміни**.

Крок 6

Налаштуйте вкладку Веб-сайти :

a. Натисніть **Додати веб-сайт**.

З'явиться **сторінка Налаштування** веб-сайту.

b. У вкладці «Загальні » налаштуйте наступні поля.

Ім‘я поля	**Опис**
Мова віджета чату	Виберіть мову з **випадаючого списку Мова** віджета чату. Мова за замовчуванням – англійська. Усі анонси, текст кнопок дій, сповіщення про помилки та розшифровки чату відображаються на віджеті налаштованою мовою.
Відображуване ім'я	Введіть назву, яка з'явиться в заголовку віджета.
Текст білайну	Введіть текст підтримки, який з'явиться під заголовком.
Текст кнопки	Введіть назву кнопки заклику до дії (CTA). Максимальна допустима кількість символів у текстовому полі кнопки – 30.
Вітальне повідомлення	Введіть персоналізоване вітальне повідомлення, яке клієнти будуть переглядати на віджеті кінцевого покупця. Максимальний ліміт символів для цього поля становить 500.
Повідомлення на банері відповідності стандарту PCI	Введіть повідомлення, яке переглядає клієнт, якщо воно не відповідає стандарту PCI.
Домен	Введіть доменне ім'я або ім'я піддомену, на якому має з'явитися віджет.

c. У розділі «Встановити час очікування» встановіть приблизний час очікування, який бачать клієнти при зверненні на віджеті.

Увімкніть перемикач «Дисплей приблизного часу очікування» та натисніть один із таких перемикачів:

- Зазвичай відповідає за кілька хвилин.
- Зазвичай відповідає за кілька годин.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

- Як правило, відповідає протягом дня.

d. У **розділі «Налаштувати оголошення** чату» увімкніть **перемикач «Дозволити ведення журналу оголошень** чату», щоб налаштувати персоналізовані оголошення на віджеті.

Складіть оголошення, використовуючи $(agent) і $(team) як змінні в текстовому полі. Це оголошення з'являється, коли оператор надсилає перше вихідне повідомлення з консолі чату. Це поле приймає всі символи Юнікоду. Максимальний ліміт символів для поля анонсу чату становить 100 символів.

e. **У розділі «Текстова версія** електронної пошти» введіть наведені нижче дані.

Ім‘я поля	**Опис**
Суб'єкт	Ви можете налаштувати тему транскрипції Livechat за допомогою параметрів $(трансдата) та $(назва бренду). Тема відображатиметься налаштованою мовою, зазначеною в полі «Тема» під розділом «Транскрипція електронної пошти». Максимальний ліміт символів для цього поля становить 100.
Нижній колонтитул	Ви можете налаштувати нижній колонтитул мовою, яку ви хочете відобразити в стенограмі електронного листа, ввівши необхідний текст нижнього колонтитула в поле «Нижній колонтитул» під «Транскрипцією електронного листа». Максимальний ліміт символів для цього поля становить 1000.

f. Натисніть **Зберегти зміни**.

Це активує **вкладки «Вигляд** » і **«Видимість** віджета».

g. У вкладці «Вигляд **»** налаштуйте наступні поля.

Ім‘я поля	**Опис**
Колір віджета	Введіть **код кольору** для віджета. Ви можете вибрати колір або надати шістнадцятковий код.
Тип кнопки віджета	Виберіть дизайн кнопки віджета чату, який з'явиться на вашому веб-сайті.
Емблема	Завантажте графічний файл зі своїм логотипом.
Редактор повідомлень	налаштуйте такі параметри у редакторі повідомлень Livechat: **Показувати редактора при надсиланні** швидких відповідей: Ви можете увімкнути цей перемикач, щоб дозволити агентам створювати нове повідомлення у редакторі листів, якщо запропоновані швидкі відповіді не відповідають намірам клієнта.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Ім‘я поля	Опис
	Показувати композитора під час надсилання каруселі: Ви можете увімкнути цей перемикач, щоб дозволити користувачам створювати нове повідомлення в композиторі під час надсилання каруселі. **Дозволити емодзі: ви можете ввімкнути цей перемикач, щоб дозволити клієнтам використовувати емодзі** під час розмов на віджеті. Список емодзі за замовчуванням доступний у віджеті. Клієнти можуть використовувати будь-який з емодзі, доступних у списку за замовчуванням, для зв'язку з агентами. **Дозволити вкладення:** ви можете ввімкнути цей перемикач, щоб дозволити клієнтам надсилати вкладення під час розмов на віджеті. **Примітка** Якщо ви виберете **параметр відповідності** PCI для видалення вкладень, система замінить **конфігурацію «Дозволити вкладення».**

h. Натисніть **Зберегти зміни**.

i. У **вкладці «Видимість** віджета» визначте видимість віджета на сайті.

- Натисніть перемикач **Показувати без будь-яких обмежень** , щоб показувати віджет весь час, незалежно від будь-яких обмежень, встановлених для видимості віджета.
- Натисніть перемикач **«Показати з банером** ООО», щоб відобразити віджет із повідомленням про банер «Не на робочому місці». Ви можете налаштувати повідомлення ООО у текстовому полі редактора повідомлень.

  Максимальна довжина банера – 75 символів.

  Банери не приймають параметри < та >.
- Натисніть **перемикач Повністю приховати** , щоб повністю приховати віджет.
- Увімкніть **перемикач Примусове вимкнення** веб-сайту, щоб примусово вимкнути віджет Livechat.

  Налаштуйте такі параметри:
  - У текстовому **полі Повідомлення** про недоступність банера введіть повідомлення про недоступність віджета. Система відображає це повідомлення покупцям, які намагаються отримати доступ до віджета.
  - Увімкніть опцію **Приховати віджет для нових клієнтів або коли існуючі користувачі оновлять перемикач браузера** , щоб приховати віджет для нових покупців без відображення повідомлення банера.

    Існуючі клієнти можуть переглянути повідомлення банера під час оновлення браузера.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

j. Натисніть **Зберегти зміни**.

Коли ви збережете цю зміну, наявні клієнти зможуть продовжити спілкування в чаті. Якщо клієнт виходить з розмови і натискає на список тем, або намагається переглянути або оновити веб-сторінку, система приховує віджет.

Будь-яка дія з **перемикачем примусового вимкнення** відображається покупцеві без оновлення браузера. Будь-які зміни, які ви вносите в налаштування віджета, відображаються тільки після того, як покупці оновлять веб-сторінку.

k. На вкладці **"Заблоковані клієнти** " ви можете заборонити клієнтам зв'язуватися з агентами у віджеті Livechat. Ви можете налаштувати їх IP адреси в списку заблокованих клієнтів.

Щоб додати заблоковані IP-адреси клієнтів:

a. Натисніть **Додати IP** на екрані заблокованого клієнта.

b. Введіть **початковий діапазон IP, кінцеву лють** IP та **причину блокування клієнта** у відповідні текстові поля.

c. Натисніть **Submit** (Надіслати).

На екрані з'являється повідомлення про успішний успіх, а на екрані заблокованого клієнта система виводить дані IP.

l. Щоб відредагувати заблоковану IP-адресу клієнта:

a. Натисніть значок **«Редагувати** » в **стовпці «Дії** » конкретного клієнта.

b. Відредагуйте обов'язкові поля.

c. Натисніть **Зберегти зміни**.

Щоб видалити заблоковану IP-адресу клієнта, натисніть значок **«Видалити** » в **графі «Дії** » конкретного клієнта.

m. Налаштуйте вкладку **Інсталяція** :

Згода на використання файлів cookie LiveChat

a. Увімкніть **перемикач** Отримувати згоду від клієнта , щоб отримувати згоду від клієнтів вручну у віджеті **Livechat.**

b. Натисніть **«Копіювати** », щоб скопіювати сценарій віджета.

c. Вставте скрипт над тегом </body> в HTML DOM.

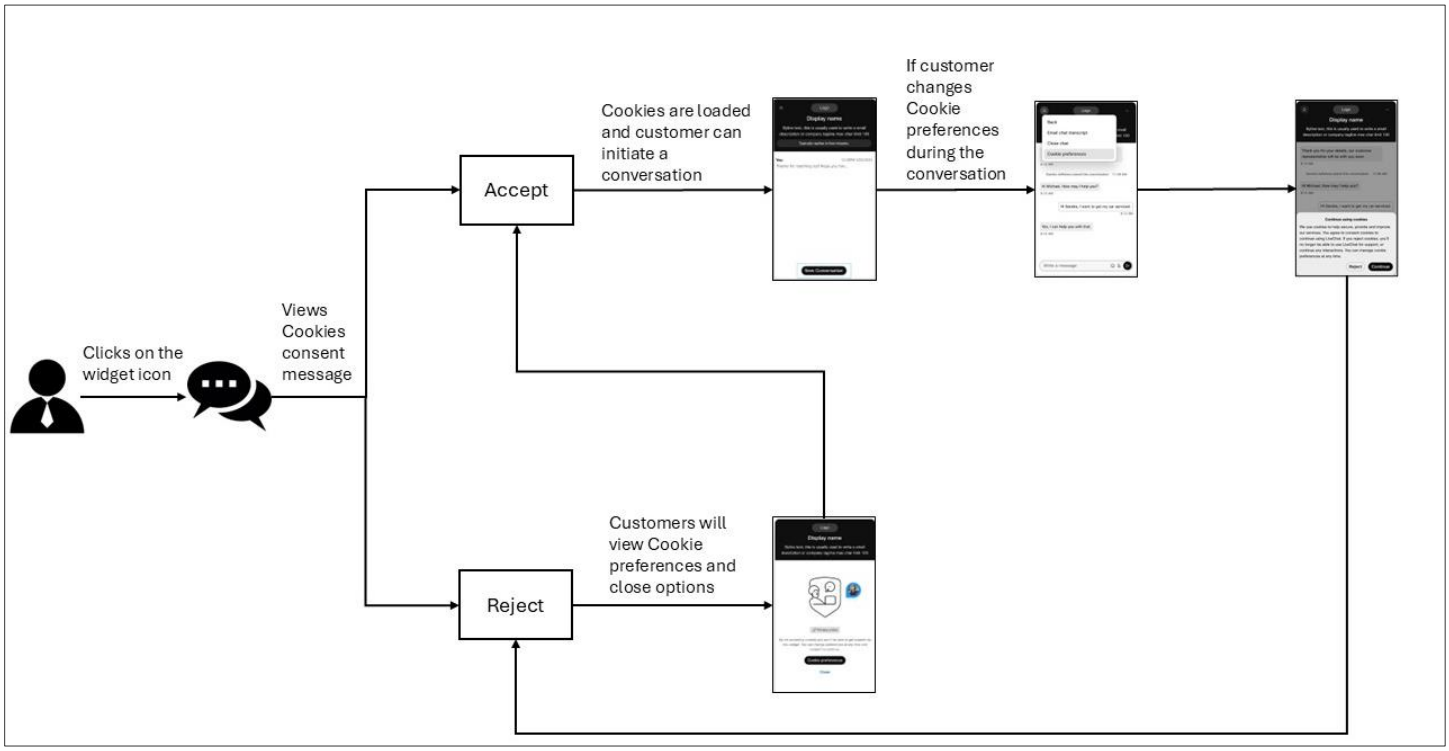
Примітка.

- Ми настійно не рекомендуємо змінювати сценарій встановлення нашого віджета Livechat у межах коду клієнта, за винятком повідомлення про згоду та написів кнопок. Важливо вбудовувати скрипт саме так, як це надано, розміщуючи його під тегом body, щоб забезпечити оптимальну функціональність і уникнути потенційних конфліктів з батьківським сайтом.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Взаємодія з клієнтами на віджеті Livechat

Якщо для об'єкта ввімкнено параметр Приймати згоду від клієнта, клієнти пройдуть наведений нижче шлях.



Примітка: При розриві з'єднання кінцеві клієнти побачать банер слабкого мережевого з'єднання на віджеті Livechat.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

2.1.5. Шаблони

Ви можете попередньо встановити відповіді, які оператори можуть використовувати, коли відповідають на запити клієнтів. Ви можете налаштувати відповіді в розділі «Шаблони» та згрупувати їх у групу шаблонів, щоб упорядкувати вміст і полегшити пошук шаблонів.

2.1.5.1. Додавання групи шаблонів

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets**>**Templates**.

Крок 3

Натисніть значок + поруч із **заголовком таблиці «Групи** шаблонів».

Крок 4

У полі « **Назва** групи» введіть ім'я групи шаблону. Можна ввести не більше 35 символів.

Крок 5

Натисніть **Додати**.

2.1.5.2. Видалення групи шаблонів

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets**>**Templates**.

Крок 3

Натисніть значок видалення поруч із назвою групи шаблонів.

Крок 4

Натисніть **кнопку ОК,** щоб видалити групу шаблонів і всі шаблони, що зберігаються в групі.

2.1.5.3. Завантажити шаблони

Використовуйте функцію «Завантажити шаблони», щоб виконувати масове завантаження шаблонів. Масове завантаження скорочує час, витрачений на створення шаблонів для окремих віджетів.

Процедура

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets**>**Templates**.

Крок 3

Натисніть **Завантажити шаблон**.

Крок 4

Натисніть посилання Завантажити **зразок файлу тут** , щоб завантажити зразок файлу .csv.

Крок 5

Перейменуйте файл зразка з унікальним іменем.

Крок 6

Відкрийте файл із зразком і введіть у відповідні клітинки такі відомості:

Примітка

Усі поля у файлі зразка є обов'язковими для заповнення.

Не змінюйте та не змінюйте назви заголовків стовпців. Переконайтеся, що назви команд розділені комами у стовпці «Назви команд».

- **Канал**: введіть назву каналу, як-от «Усі», «Facebook», «SMS», «Електронна пошта», «Livechat», «Apple Повідомлення для бізнесу» (AMB) або WhatsApp.
- **TemplateGroup**: введіть назву групи шаблонів.
- **TemplateName**: введіть назву шаблону.
- **Текст**: компонуйте текст шаблону відповідно до налаштованого ліміту символів для кожного шаблону каналу.

Тип шаблону	**Максимальна кількість символів**
Усі	320
SMS	320
Facebook Messenger	2000
Чат у прямому ефірі	1000
Електронна пошта	Без обмежень
WhatsApp	4096
Apple Повідомлення для бізнесу	10000

Примітка

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

- Розмір файлу не повинен перевищувати 5 MB, максимальна кількість – 1000 шаблонів на аркуші.
- Стовпець **«Текст** » підтримує всі символи Юнікоду.
- Використовуйте символ вертикальної риски (|) як роздільник для введення багаторядкового тексту в стовпець «Текст **».**
- У файлі шаблонів завантаження, навіть якщо один запис закінчується роздільником (|), усі записи в цьому файлі мають закінчуватися тим самим роздільником.
- **Заблоковано**: введіть **Так** , щоб заблокувати шаблон, або **Ні** , щоб він залишався розблокованим.
- **TeamNames**: введіть назви команд як значення, розділені комами. Більше однієї назви команди означає, що шаблони використовуються спільно з налаштованими командами.

Крок 7

Видаліть нотатки довідки у файлі .csv, перш ніж завантажувати його.

Крок 8

Збережіть файл.

Крок 9

Натисніть **Завантажити файл**. Завантажуйте файл лише у форматі .csv.

Крок 10

Натисніть **«Відстежувати статус** завантаження», щоб переглянути статус завантажених файлів.

a. У **полі «Показати активність між** » виберіть діапазон дат і натисніть «Застосувати».
b. Натисніть **«Пошук** », щоб переглянути всі файли, які ви завантажили протягом обраного періоду.
c. За бажанням введіть ім'я файлу в **полі Пошук** , щоб відфільтрувати результати таблиці.
d. У **стовпці «Статус** » відображається статус завантаженого файлу як **«Завершено**», **«Завершено з помилками**» або **«Не вдалося**».

Крок 11

Якщо статус «Завершено з помилками» або «Не вдалося»:

a. Натисніть **Завантажити звіт** у **стовпці Дія** .
b. Виправте помилки у файлі на основі висновків звіту.
c. Поверніться до кроку 9, щоб знову завантажити файл.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

2.1.5.4. Додати шаблон

Ви можете створити спільний шаблон для всіх каналів або створити шаблони для конкретного каналу. Ви можете створювати шаблони для таких каналів:

- SMS
- Facebook Messenger
- Електронна пошта
- Чат у прямому ефірі
- WhatsApp
- Повідомлення Apple для бізнесу (AMB)

1.1.1.1.2 Створення загального шаблону

Ви можете створити загальний шаблон для всіх каналів.

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets** > **Templates**.

Крок 3

Натисніть **Додати шаблон**.

Крок 4

Натисніть **Усі** , щоб створити універсальний шаблон для всіх каналів.

Крок 5 У **полі** «Назва шаблону» введіть назву шаблону.

Крок 6 (Необов'язково) У полі «Ідентифікатор відправника» введіть ідентифікатор відправника.

Примітка

Ідентифікатор **відправника за замовчуванням** (короткий код, призначений команді, якщо ввімкнено SMS як канал) завантажується автоматично під час створення шаблону. Ця функція дозволяє створювати та відстежувати шаблони.

Крок 7 У текстовому полі «Шаблон» введіть текст.

Примітка

- Текстове поле «Шаблон» підтримує не більше 320 символів.
- **Користувацькі поля**: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою дужок chevron(\<>). Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

- **Системні параметри**: Натисніть **@@** або введіть **@@** у **полі Текст** шаблону, щоб переглянути список параметрів системи. Ви можете вибрати будь-який з цих параметрів і скомпонувати текст шаблону. Коли ви використовуєте ці параметри в тексті шаблону, відповідні значення динамічно підставляються, коли оператор вибирає ці шаблони в розмові.

  Примітка

  У разі відсутності релевантних значень для налаштованих параметрів, додаток відображає параметри в шевронних дужках і виділяє їх жовтим кольором.

Крок 8

Установіть прапорець « **Заблокувати шаблон** », щоб заблокувати текстові шаблони. Агенти можуть редагувати лише користувацькі або динамічні поля, коли ви блокуєте шаблон.

Крок 9

У полі Виключена команда виберіть команди, з якими ви не хочете ділитися шаблоном.

Крок 10

Натисніть **«Зберегти зміни** », щоб зберегти шаблон.

1.1.1.1.3 Створіть шаблон SMS

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets**>**Templates**.

Крок 3

Натисніть **Додати шаблон**.

Крок 4

НатиснітьSMS , щоб створити шаблон SMS.

Крок 5 У **полі** «Назва шаблону» введіть назву шаблону.

Крок 6 (Необов'язково) У полі «Ідентифікатор відправника» введіть ідентифікатор відправника.

Примітка

Ідентифікатор **відправника за замовчуванням** (короткий код, призначений команді, якщо ввімкнено SMS як канал) завантажується автоматично під час створення шаблону. Ця функція дозволяє створювати та відстежувати шаблони.

Крок 7 У текстовому полі «Шаблон» введіть текст.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Примітка

- Текстове поле «Шаблон» підтримує не більше 800 символів.
- **Користувацькі поля**: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою дужок chevron(\<>). Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.
- **Системні параметри**: Натисніть **@@** або введіть **@@** у **полі Текст** шаблону, щоб переглянути список параметрів системи. Ви можете вибрати будь-який з цих параметрів і скомпонувати текст шаблону. Коли ви використовуєте ці параметри в тексті шаблону, відповідні значення динамічно підставляються, коли оператор вибирає ці шаблони в розмові.

  Примітка

  У разі відсутності релевантних значень для налаштованих параметрів, додаток відображає параметри в шевронних дужках і виділяє їх жовтим кольором.

Крок 8

Установіть прапорець « **Заблокувати шаблон** », щоб заблокувати текстові шаблони. Агенти можуть редагувати лише користувацькі або динамічні поля, коли ви блокуєте шаблон.

Крок 9

У полі Виключена команда виберіть команди, з якими ви не хочете ділитися шаблоном.

Крок 10

Натисніть **«Зберегти зміни** », щоб зберегти шаблон.

1.1.1.1.4 Створіть шаблон листа

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets**>**Templates**.

Крок 3

Натисніть **Додати шаблон**.

Крок 4

Натисніть **«Електронна пошта** », щоб створити шаблон електронного листа.

Крок 5

У **полі** «Назва шаблону» введіть назву шаблону.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 6

У текстовому полі Шаблон введіть текст.

- Ви можете додавати емодзі до налаштованого тексту. До тексту можна застосувати стилі розширеного форматування, як описано в таблиці.

Піктограма	**Опис**
Жирний	Виділяє текст жирним шрифтом.
Курсив	Виділяє текст курсивом.
Підкреслення	Підкреслює текст.
Перекреслення	Вдаряє по тексту.
Колір шрифту	Змінює колір шрифту.
Упорядкований список	Створення впорядкованого списку.
Невпорядкований список	Створює невпорядкований список.
Посилання	Вставляє гіперпосилання на виділений текст.
Абзац (заголовки)	Застосовує до тексту стилі попередньо встановлених заголовків або абзаців.
Таблиця	Вставляє таблицю.

Примітка

- **Користувацькі поля**: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою дужок chevron(\<>). Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.
- **Системні параметри**: Натисніть **@@** або введіть **@@** у **полі Текст** шаблону, щоб переглянути список параметрів системи. Ви можете вибрати будь-який з цих параметрів і скомпонувати текст шаблону. Коли ви використовуєте ці параметри в тексті шаблону, відповідні значення динамічно підставляються, коли оператор вибирає ці шаблони в розмові.

  Примітка

  У разі відсутності релевантних значень для налаштованих параметрів, додаток відображає параметри в шевронних дужках і виділяє їх жовтим кольором.

Крок 7

Установіть прапорець « **Заблокувати шаблон** », щоб заблокувати текстові шаблони. Агенти можуть редагувати лише користувацькі або динамічні поля, коли ви блокуєте шаблон.

Крок 8

У полі Виключена команда виберіть команди, з якими ви не хочете ділитися шаблоном.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 9

Натисніть **«Зберегти зміни** », щоб зберегти шаблон.

1.1.1.1.5 Створіть шаблон чату

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets**>**Templates**.

Крок 3

Натисніть **Додати шаблон**.

Крок 4

Натисніть **Livechat** , щоб створити шаблон Livechat.

Крок 5 У **полі** «Назва шаблону» введіть назву шаблону.

Крок 6 У текстовому полі «Шаблон» введіть текст.

Примітка

- Текстове поле «Шаблон» підтримує не більше 2000 символів.
- **Користувацькі поля**: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою дужок chevron(\<>). Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.
- **Системні параметри**: Натисніть **@@** або введіть **@@** у **полі Текст** шаблону, щоб переглянути список параметрів системи. Ви можете вибрати будь-який з цих параметрів і скомпонувати текст шаблону. Коли ви використовуєте ці параметри в тексті шаблону, відповідні значення динамічно підставляються, коли оператор вибирає ці шаблони в розмові.

  Примітка

  У разі відсутності релевантних значень для налаштованих параметрів, додаток відображає параметри в шевронних дужках і виділяє їх жовтим кольором.

Крок 7

Установіть прапорець « **Заблокувати шаблон** », щоб заблокувати текстові шаблони. Агенти можуть редагувати лише користувацькі або динамічні поля, коли ви блокуєте шаблон.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 8

У полі Виключена команда виберіть команди, з якими ви не хочете ділитися шаблоном.

Крок 9

Натисніть **«Зберегти зміни** », щоб зберегти шаблон.

1.1.1.1.6 Створіть шаблон Facebook Messenger

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets**>**Templates**.

Крок 3

Натисніть **Додати шаблон**.

Крок 4

Натисніть **Facebook** , щоб створити шаблон Facebook.

Крок 5

У **полі** «Назва шаблону» введіть назву шаблону.

Крок 6 : Виберіть **тип шаблону** «Текст », щоб налаштувати текстовий шаблон.

Примітка

- Текстове поле «Шаблон» підтримує не більше 2000 символів.
- **Користувацькі поля**: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою дужок chevron(\<>). Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.
- **Системні параметри**: Натисніть **@@** або введіть **@@** у **полі Текст** шаблону, щоб переглянути список параметрів системи. Ви можете вибрати будь-який з цих параметрів і скомпонувати текст шаблону. Коли ви використовуєте ці параметри в тексті шаблону, відповідні значення динамічно підставляються, коли оператор вибирає ці шаблони в розмові.

  Примітка

  У разі відсутності релевантних значень для налаштованих параметрів, додаток відображає параметри в шевронних дужках і виділяє їх жовтим кольором.

Крок 7

Виберіть **«Шаблони дій»** як тип шаблону, щоб створити шаблони кнопок.

Примітка

Ви можете використовувати цю опцію, коли клієнт очікує швидкої відповіді. Система надсилає повідомлення із

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

зображеннями та кнопками, щоб клієнт міг відповісти одним натисканням кнопки.

Щоб налаштувати шаблони дій:

- Установіть прапорець Кнопка.
- Натисніть **«Завантажити зображення** », щоб переглянути та прикріпити зображення.
- У полі Ім'я введіть назву кнопки.
- Виберіть **тип** кнопки з розкривного списку типу кнопки.
- У **полі Call URL** введіть URL зворотного дзвінка.
- У текстовому полі Шаблон введіть текст.

Примітка

Шаблони дій підтримують максимум 320 символів.

Крок 8

Виберіть **«Мультимедійні шаблони» як тип шаблону, щоб створити різноманітні мультимедійні шаблони** .

Примітка

Ви можете створити такі мультимедійні шаблони:

- Образ
- Звук
- Відео
- Файл

Щоб налаштувати мультимедійні шаблони:

- У розкривному меню Тип носія виберіть тип носія.
- У полі Введіть URL-адресу медіа введіть URL-адресу.

Крок 9

Установіть прапорець « **Заблокувати шаблон** », щоб заблокувати текстові шаблони. Агенти можуть редагувати лише користувацькі або динамічні поля, коли ви блокуєте шаблон.

Крок 10

У полі Виключена команда виберіть команди, з якими ви не хочете ділитися шаблоном.

Крок 11

Натисніть **«Зберегти зміни** », щоб зберегти шаблон.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

1.1.1.1.7 Створіть шаблон WhatsApp

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть **Assets**>**Templates**.

Крок 3

Натисніть **Додати шаблон**.

Крок 4

Натисніть **WhatsApp** , щоб створити шаблон WhatsApp.

Крок 5 У **полі** «Назва шаблону» введіть назву шаблону.

Крок 6 У текстовому полі «Шаблон» введіть текст.

Примітка

- Текстове поле «Шаблон» підтримує не більше 4096 символів.
- **Користувацькі поля**: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою дужок chevron(\<>). Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.
- **Системні параметри**: Натисніть **@@** або введіть **@@** у **полі Текст** шаблону, щоб переглянути список параметрів системи. Ви можете вибрати будь-який з цих параметрів і скомпонувати текст шаблону. Коли ви використовуєте ці параметри в тексті шаблону, відповідні значення динамічно підставляються, коли оператор вибирає ці шаблони в розмові.

  Примітка

  У разі відсутності релевантних значень для налаштованих параметрів, додаток відображає параметри в шевронних дужках і виділяє їх жовтим кольором.

Крок 7

Установіть прапорець « **Заблокувати шаблон** », щоб заблокувати текстові шаблони. Агенти можуть редагувати лише користувацькі або динамічні поля, коли ви блокуєте шаблон.

Крок 8

У полі Виключена команда виберіть команди, з якими ви не хочете ділитися шаблоном.

Крок 9

Натисніть **«Зберегти зміни** », щоб зберегти шаблон.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

1.1.1.1.8 Створення шаблону Apple Messages for Business (AMB)

Крок процедури

1

На панелі навігації порталу керування виберіть «Нові цифрові канали», щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Виберіть Assets>Templates.

Крок 3

Натисніть **Додати шаблон**.

Крок 4

Натисніть **Apple Message для бізнесу** , щоб створити шаблон AMB.

Крок 5

Введіть **ім'я** шаблону.

Крок 6

Виберіть тип шаблону з розкривного списку Тип шаблону.

Примітка

Ви можете створювати **типи шаблонів «Текст», «Текст із вкладенням**», **«Вибір** часу», **«Вибір** списку», **«Розширені посилання**», **«Швидка відповідь**» і **«Форма** для каналу AMB».

Крок 7

Виберіть **тип шаблону** «Текст », щоб налаштувати текстовий шаблон.

Крок 8

У текстовому полі Шаблон введіть текст.

Примітка

Текстове поле «Шаблон» підтримує не більше 10000 символів.

Користувацькі поля: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою дужок chevron(\<>). Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.

Системні параметри: Натисніть **@@** або введіть **@@** у **полі Текст** шаблону, щоб переглянути список параметрів системи. Ви можете вибрати будь-який з цих параметрів і скомпонувати текст шаблону. Коли ви використовуєте ці параметри в тексті шаблону, відповідні значення динамічно підставляються, коли оператор вибирає ці шаблони в розмові.

Примітка

За відсутності відповідних значень для налаштованих параметрів, програма відображає параметри в шевронних дужках і виділяє їх жовтим кольором.

Крок 9

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Виберіть **тип шаблону «Текст** із вкладеннями », щоб налаштувати та підтримати текст із шаблонами вкладень.

Крок 10

У розділі «Завантажити вкладення » натисніть **«Вибрати файл** » або **«Перетягнути файли сюди** », щоб завантажити вкладення.

Примітка

Поле «Завантажити вкладення» підтримує максимальний ліміт ≤ 5 MB.

Крок 11

Установіть прапорець «Заблокувати шаблон **»,** щоб заблокувати текст і текст із типами шаблонів вкладень. Агенти можуть редагувати лише користувацькі або динамічні поля, коли ви блокуєте шаблон.

Крок 12

Виберіть тип шаблону **«Вибір** часу», щоб налаштувати часові інтервали для клієнтів.

- Налаштуйте **попередній перегляд** отриманих повідомлень.
  - Виберіть **розмір бульки попереднього перегляду** повідомлення з перемикачів **«Стиль** ».
  - У **полі Заголовок** введіть назву.
  - (Необов'язково) У **полі Субтитри** введіть підзаголовок.
  - Натисніть **«Вибрати файл»** або **«Перетягнути файли сюди** », щоб завантажити вкладення.
- (Необов'язково) Налаштуйте деталі події.
- Увімкніть **перемикач Відомості** про подію перед заповненням, щоб заповнити відомості про подію.
  - **У полі Назва** події введіть назву.
  - (Необов'язково) **У полі Відомості про місцезнаходження** введіть інформацію про місцезнаходження.
  - (Необов'язково) **У полі Показати на карті** введіть координати.
  - У полях **«Часові інтервали** » виберіть дату, час і тривалість із відповідних полів.
  - Натисніть значок Додати , щоб додати додаткові часові проміжки.
- Налаштуйте **попередній перегляд у відповідному повідомленні**.
  - Виберіть **розмір бульки попереднього перегляду** повідомлення з перемикачів **«Стиль** ».
  - У **полі Заголовок** введіть назву.
  - (Необов'язково) У **полі Субтитри** введіть підзаголовок.
  - Натисніть **«Вибрати файл»** або **«Перетягнути файли сюди** », щоб завантажити вкладення.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 13

Виберіть тип шаблону **«Вибір** часу», щоб налаштувати список елементів та інформацію про них.

- Налаштуйте **попередній перегляд** отриманих повідомлень.
  - Виберіть **розмір бульки попереднього перегляду** повідомлення з перемикачів **«Стиль** ».
  - У **полі Заголовок** введіть назву.
  - (Необов'язково) У **полі Субтитри** введіть підзаголовок.
  - Натисніть **«Вибрати файл»** або **«Перетягнути файли сюди** », щоб завантажити вкладення.
- Налаштуйте **деталі** списку.
  - У **полі Заголовок** розділу введіть назву.
  - Щоб налаштувати кілька розділів, установіть **прапорець Дозволити кілька вибраних розділів** .
  - Натисніть **Перетягнути файли сюди, щоб завантажити** файли зображень.
  - У **полі «Заголовок** елемента» введіть назву.
  - (Необов'язково) У **полі Підзаголовок** елемента введіть підзаголовок.
  - Натисніть **значок «Додати»** поруч із полем «Назва елемента», щоб додати кілька елементів.
  - Натисніть **«Додати розділ»,** щоб зберегти список.
- Налаштуйте **попередній перегляд** у відповідному повідомленні.
  - Виберіть **розмір бульки попереднього перегляду** повідомлення з перемикачів **«Стиль** ».
  - У **полі Заголовок** введіть назву.
  - (Необов'язково) У **полі Субтитри** введіть підзаголовок.
  - Натисніть **«Вибрати файл»** або **«Перетягнути файли сюди** », щоб завантажити вкладення.

Крок 14

Виберіть тип шаблону **Rich Link** , щоб налаштувати та надіслати розширені посилання на пристрій споживача.

- Налаштуйте **попередній перегляд** отриманих повідомлень.
  - У **полі Заголовок** введіть назву.
  - У полі URL-адреси введіть URL-адресу розширеного посилання.
  - Виберіть тип носія з випадаючого списку.

    Примітка

    - Поле мультимедіа підтримує файли Image або Video.
    - Вибравши Відео як тип медіа, завантажте мініатюру зображення для кращої ідентифікації та видимості. Відеофайл повинен бути у форматі MP4.
  - Натисніть **«Вибрати файл»** або **«Перетягнути файли сюди** », щоб завантажити вкладення.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 15

Виберіть тип шаблону швидкої відповіді **,** щоб налаштувати запитання та параметри.

- У **полі Заголовок** введіть запитання.
- У полі «Додати **параметри** » введіть параметри.

Примітка

У полі Додати параметри можна настроїти мінімум два та максимум п'ять параметрів.

Крок 16

Виберіть **тип шаблону форми** , щоб налаштувати розширені багатосторінкові інтерактивні потоки для користувачів на пристроях iOS та iPadOS за допомогою одного набору корисних даних JSON.

- **У полі Опис** введіть опис форми, щоб надати додаткову інформацію агентам за допомогою шаблону форми.
- Натисніть Завантажити **зразок у редакторі** , щоб завантажити зразок JSON і налаштувати його, або ви можете ввести дійсний JSON.
- Натисніть **«Прикрасити»** поруч із пунктом «Завантажити зразок у редакторі», щоб відформатувати та зробити JSON читабельним.

Крок 17

У полі Виключена команда виберіть команди, з якими ви не хочете ділитися шаблоном.

Крок 18

Натисніть **Зберегти зміни** , щоб зберегти шаблон.

2.2. Консоль обслуговування клієнтів

2.2.1. Панель

Використовуйте інформаційну панель, щоб переглянути список чатів, які очікують відповіді від оператора. Інформаційна панель допомагає ідентифікувати будь-яких клієнтів у черзі, які очікують.

Дашборд містить такі вкладки:

- Розмови
- Робочої сили

2.2.1.1. Розмови

Кількість відкритих бесід можна переглянути на вкладці **Розмови** . Кількість відкритих розмов — це загальна кількість чатів у **статусах «Черга**», **«Активний**» і **«На утриманні** » певної команди. Ви можете переглядати кожен статус на окремій картці, щоб побачити конкретну кількість чатів для цього статусу. Ви можете натиснути на кожну

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

з цих карток, щоб переглянути деталі чатів під обраним статусом.

Примітка

Контакт-центр Webex не підтримує статус утримання користувача.

Групи активних карток статусу чатують з тими, хто очікує відповідей операторів, і тими, хто чекає на відповіді клієнтів.

На основі вибору картки статусу ви можете переглянути деталі чату, такі як ідентифікатор чату, ідентифікатор клієнта, пріоритет, ідентифікатор агента, середній час відповіді, час обробки та останнє оновлення.

Переглянути стенограму розмови

За замовчуванням користувачі цифрового каналу можуть переглядати дані за останні шість місяців у реальному часі в інтерфейсі користувача та через API. Якщо ви хочете переглядати дані довше шести місяців, зверніться до служби підтримки. Команда підтримки може надавати дані в автономному режимі до 24 місяців.

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Натисніть **кнопку «Перейти до служби підтримки** клієнтів» у верхньому правому куті приладної панелі.

Крок 3

Натисніть значок **"Журнал** чату" в стовпці "Дія" чату.

На екрані з'явиться діалогове вікно журналу чату.

Пошукові чати на основі конкретних фільтрів

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Натисніть **кнопку «Перейти до служби підтримки** клієнтів» у верхньому правому куті приладної панелі.

Крок 3

Натисніть кнопку «Додати фільтр **»** на екрані інформаційної панелі.

Крок 4

Створюйте умови на екрані **Фільтр чатів** .

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 5

Натисніть **«Переглянути результати»,** щоб переглянути чати, які відповідають умовам фільтра.

У таблиці результатів пошуку відображаються всі результати, які відповідають умовам фільтра.

Пошук і перегляд стенограм

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Натисніть **кнопку «Перейти до служби підтримки** клієнтів» у верхньому правому куті приладної панелі.

Крок 3

На сторінці "Пошук" можна шукати та переглядати текстові версії розмов на основі наведених нижче значень полів.

Поле	**Опис**
Ім’я	ПІБ клієнта, як він надійшов з каналу та конфігурації у вузлі Create Conversation у ланцюжку. Стосується Facebook Messenger і каналу Livechat. Для електронної пошти: за умовчанням установлено електронну адресу основного клієнта (з адреси). Для SMS: за замовчуванням встановлено номер мобільного покупця. **Примітка** Частковий пошук не підтримується. Пошук не враховує регістр.
Номер мобільного телефону	SMS на номер мобільного абонента. Корисно для пошуку розмов SMS.
Ідентифікатор електронної пошти	Ідентифікатор електронної пошти клієнта. Корисно для пошуку розмов електронною поштою.
Ідентифікатор чату (ідентифікатор розмови)	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Ідентифікатор чату	Унікальний UUID, який встановлюється в браузері клієнта за допомогою віджета Livechat.
Номер мобільного	Зареєстрований номер мобільного телефону клієнта.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Поле	Опис
телефону WhatsApp	
Повідомлення Apple для бізнесу (AMB)	Номер або ідентифікатор електронної пошти, пов'язаний з Apple ID.
Мітки	Не застосовується до контакт-центру Webex
Пріоритет	Не застосовується до контакт-центру Webex
Ідентифікатор оператора	Ідентифікатор агента налаштовано на ідентифікатор користувача CI на початковому етапі і не може використовуватися на цьому етапі.
Ідентифікатор клієнта	Унікальний ідентифікатор клієнта, визначений компанією. Не застосовується до контакт-центру Webex.

2.2.2. Слова зі списку блокування

Ви можете налаштувати заблоковані слова, від використання яких оператори повинні утримуватися в розмовах. Якщо ці слова з'являються в повідомленні клієнта, вони замінюються зірочкою (*) перед відправкою операторам. Ця функція підтримує англійську мову та повний діапазон символів Юнікоду, який охоплює більшість мов світу. На цьому екрані можна виконати такі дії:

- Налаштуйте заблоковані слова, які потрібно відфільтрувати з повідомлень, або виконайте пошук за попередньо налаштованими заблокованими словами.
- Налаштуйте Email ID одержувачів, яким надсилається звіт, якщо у вихідних повідомленнях, які оператор намагається надіслати покупцю, виявлені заблоковані слова.
- Якщо агент вводить повідомлення, яке містить будь-яке із заблокованих слів, система відображає попередження, і вона не надсилає повідомлення, доки цей агент не видалить це слово.

Слова зі списку блокування за замовчуванням

У наведеній нижче таблиці перелічено слова зі списку блокування за замовчуванням. Ви можете зробити їх активними і малоактивними.

Ді	vag1na	CIPA	fcuker	Куммінг	укол
Отвір	Піхва	CL1T	Фукінг	кумів	уколи
Арсі	vaj1na	клітор	ФЕК	Кунілінгус	Прон
ash0le	Ваджіна	лизун клітора	мінет	kwif	Пубе

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

ash0les	вульва	клітор	Фекер	ЛЗІ+ч	кицька
Мультяші	дрочери	клітори	Звалювання	ЛЗІТЧ	pussi
Дупа	дрочить	кліторний послід	Валяція	Статевих	кицьки
assh0le	WH00R	Кластеребать	Феляція	ЛЄН	кицька
Муха	wh0re	Горіх	пальцями	ЛМАО	кицька пукає
Свайп	Віггер	півень	трахкав пальцями	ЛМФАО	Палац кицьки
Бастерди	Віллі	Кишеня для півня	Пальчик ебать	Пожадливість	кицька
Ублюдків	WOG	Соплі в півні	Пальчики	Хтивість	Квіф
Сволота	Кулі	півень	пальцями	m0f0	голубий
Бастерди	лайно	Півень	трахкає пальцями	m0fo	Прямої кишки
Бастердз	ебать	Півень	трах кулаком	m45terbate	Затримати
Суки!	50 ярдів піхва пунт	Півень	Кулачний	ma5terb8	Ободок
Суки	5x1т	Півні	Трахкав кулаком	ma5terbate	Анілінгус
Суки.	Раджі	смоктати півня	Кулачний виродок	Мафугли	З хітом
Крапля	a_s_s	смокче півень	кулачні виродки	мазохіст	С.О.Б.
Боллоки	A2 хв	півень	з кулачками	Майстер-8	s_h_i_t
Боллокс	Відповідь 55	Півень-присоска	Кулачні удари	Мастербат*	Садизму
Боллокс	дорослий	Смоктання півня	кулачні удари	Мастербат3	Садиста

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Болокс	ентузіаст	смокче півень	Фланець	Майстер	Піщана коса
Витирання в приклад	анальний	Коксука	Вибити з колоди	Майстер-Бейт	Ковбасна королева
c0cks	Анальний цепеш	Півень	Дурень	Майстерність	Шлонг
ЦНТЗ	анальне витікання	Кок-Бі	Фукер	Мастербації	Шуруповерти
Голова півня	Анілінгус	Кокунчер	ебать дірку	Мастурбувати	Скрупульозний
Кунц	анус	Коксука	ебать маріонетку	MOF0	Скрот
пірнути	AR5E	Кун	ебать трофей	Мофо	мошонка
Домінатріки	arrse	поліцейський трохи дерева	ебать тебе маму	Мо-фо	Сперми
Домінатрія	дупа	Кукурудза	ебать	Мотафук	Стать
Домінанта,	Арсеналу	Корпорація Повія		Мотафука	ш!+
Дурень	осел	Кокс	блядь в дупу	Мотафуки	ш!т
блядь	ебать в дупу	сперма	блядь-сука	Мотафуказ	Ш1Т
помадка	Дупи	Сперма Чуггер	трахкав	Мотаф	Крок
Фука	Дупа	сперма для сміття	блядь	Метелик	Кошлат
Фукін	Дупа-ебать	сперма виродок	блядьки	Метелики	Шаггін
гейбой	Асфукка	поглинач сперми	блядь	Мотафукін	Шеглат

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Гайз	Мудак	cumdump	Ебать голови	Котликування	транссексуал
h00p	мудаки	Каммер	блядь	Метелик	ШИ+
h0ar	слиз	кінчати	блядь	Мотафа	лайно
h0re	Ассмунч	скінчує		мати блядь	лайно блядь
Мотики	Ціле	Сперма	fuckingshitmotherfucker	мати блядь	Шітдік
Хор	аутоеротичні	Кунілінгус	До біса	Материнство	лайно
Ур	б!тч	Кунілінгус	ебать м'ясо	матір трахкала	гівно
Японці	Б00БІ	Кунілінгус	Трахає	Материнка	Гівно
Джисім	Б17ч	пизда	ебать іграшку	Виродки	Гівно
Джисс	b1tch	волосся в піхві		Материнка	гівно
Йодер	Сумка для м'ячів	Мішок для піхви	блядь	Материнство	Гівно
кіке	Мішок з м'ячем	Піхва	Пакувальник помадки	Материнство	Лайно
Ручки	бах (чужий) ящик	піхва	Помадка	Материнка	Лайно
Кнобз	Бангбро	облизування піхви	ФУК	Материнка	лайно
Кун	без сідла	пізди	Фукер	Муфта	гівно
кунт	Сволота	піхва	Фуккер	Муфта Пуф	Гівно

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

кунти	звірячий	Удар по піхві	Фуккін	мутха	гівно
Кунц	звірячість	перерізати мотузку	Фукс	muthafecker	гівно
Леззіан	Яловича фіранка	Ціаліс	Фуквіт	мутафукер	Гівно
Масокіст	дзвіночок	КіберФук	Фуквіт	М'яко	гівно
Масстрбейт	Звірина	Кібертрах	Фукс	mutherfucker	Сканк
Массувати	Зоофілія	кібертрахкав	fux0r	n1gga	схил
Мастербатс	бі+ч	Кібер-виродок	груповуха	n1gger	повія
М'ята	Біатч	Кібервиродки	груповуха	Нацистської	відро повії
Мати-блядь	Бімбо	Кібертрах	Бандитський вибух	Потрібен член	шлюхи
n1гр	Пташиний замок	d1ck	груповуха	nigg3r	Смегма
Ніякого	Сука	Чорт	груповухи	nigg4h	сажка
оргазм	сука синиця	Хуй	газова дупа	ніггер	Вирвати
Пакети	Стерво	Діра для члена	Гейлорд	ніггер	Сучий син
Пакі		Хуй сором'язливий	гейсекс	ніґґери	SPAC
Пакувані	Суки	хуй	козячий	Ніґґаз	Шпанк
Пакі	Сука	фалоімітатор	бог	негр	t1tt1e5

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Пакі	стерво	фалоімітатори	Чорт забирай	негри	T1тті
Пакі	Криваві	Дінка	Боже Гребля	Ноб	Титс
Пінус	Дмухни мене	Обіди	чорт забирай	Ноб Жокей	teez
Пеенусс	видувати бруд	Дірса	Проклятий	Нобхед	яєчкові
Пенус	Мінет	брудний Санчес	Проклятий Богом	Нобйоцькі	яє́чко
пейнус	мінет	dlck	Клапоть шинки	Нобжокей	синиця
ручки1с	Синя вафля	Собака-еба	Хардкорсекс	оніміння горіхів	синиця дрочить
Дихання пеніса	Блюмпкін	Стиль собачки	пекло	горіхове масло	ебать сиськи
пенус	Бойоли	Доггістайл	хеше	горіховий мішок	сиськи
Пенуус	яє́чко	Доггін	Хрип	ОМГ	синиця
Фукер	боллок	Собачий полювання	Зайчик	оргазм	сиськи5
Пхьюккер	Промах	Віслюк-ребристий	Хоер	оргазми	tittiefucker
Полак	сиськи	Душ	Homo	оргазм	сиськи
Полак	сиськи	Дюче	Гомоеротіческіе	Оргазм	сиськи ебать
Пуф	Цицьки	Дайка	Гора	p0rn	синичка
Пунані	Бухання	з'їсти член	найроговіший	пішак	Титванк

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

ПР1С	btch1	Їжте пиріг з волоссям	роговий	Пекель	Кидок
pr1ck	xxx	Еякулята	Гарячий секс	статевий член	Какашка
pr1k	Морон	еякулювали	Як вбити	Пеніс Фрах	TW4T
Кицька	m0ron	Еякуляції	Як правильно мурдеп	Секс по телефону	Пизду
пууке	$hit	Еякуляції	Відбійник	Чорт забирай	Заголовок
Пуукер	4r5e	еякуляції	Відбій домкрата	Пхук	Тватті
голубі	Бу-у-	Еякуляції	Японська	Фукед	Твунт
Диваки	Буооо	Еякулат	Ривок	Фукінг	Твунтер
QWEERS	Груди	еротичний	дрочити	Пхуккед	v14gra
qweerz	Бучета	Ф у к к	Джизм	Фукінг	v1gra
recktum	Жучок	Ф у к к е р	Джіз	Фукс	піхва
Сканк	бомж	f_u_c_k	Джизм	Пхук	Віагра
Сексуальний	зайчик ебать	f4nny	Джиз	Свинар	Вульви
sh1ter	Розбити вантаж	Особи	Кавк	Пухирчастий	w00se
ш1ц	Грудаста	Придурок	Збочений Ісус	мочити	Ван
Ш1ТТЕР	зад	Зів'яття	Ручка	розлючений	дрочити
Ш1ТЗ	ебать в сідниці	Фаггітт	Кінець ручки	pisser	дрочер

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Сором'язливість	Отвір для прикладу	Педик	Бісер	пісяє	Незграбний
Шиц	приклад	Педьки	з шишечками	мочиться	Вау
Шит	анальна пробка	Фагот	Наручник	Клапті	курва
Шит	c0ck	Фаготи	Наконечник	Піссін	Вілліс
Сканкі	c0cksucker	Виродки	Кнобджоцькі	пісяє	Віллі
Сканки	Килимовий манчер	Фанні	кнобжокей	Піссофф	WTF
Сканкі	килимовиків	Віялові клапани	кок	Кормів	xrated
Розпусна	Кожлун	Fannyfucker	Кондум	Порно	T! T
Слуц	щілина	Фаний	Кондуми	Порно	до речі
Твати	Чоаде	Фатас	Кум	порнографія	T T
va1jina	Сумки Chota	ФКУК	Куммер	Порно	убивати

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Керування списком блокування

Процедура

Крок 1

На панелі навігації порталу керування виберіть **«Нові цифрові канали** », щоб запустити консоль за замовчуванням.

Крок 2

Перейдіть на **консоль** обслуговування клієнтів.

Крок 3

Виберіть **Налаштування** > **Керування** > **Списки** блокування.

У **розділі «Список заблокованих за** замовчуванням» відображаються заблоковані слова за замовчуванням. Ви не можете видалити ці слова, але ви можете їх активувати та деактивувати.

Крок 4

Щоб деактивувати слово:

a. Виберіть слово зі списку Активні.

   За бажанням можна скористатися полем пошуку для фільтрації списку.

   Примітка

   Ви можете вибрати кілька заблокованих слів за допомогою клавіші SHIFT і деактивувати їх відразу.

b. Клацніть піктограму **зі стрілкою** вправо, щоб перемістити заблоковане слово до списку «Неактивні».

c. Натисніть кнопку **ОК,** щоб перемістити слово зі списку Неактивні до списку Активні.

Крок 5

Щоб активувати слово:

a. Виберіть слово зі списку Неактивні.

За бажанням можна скористатися полем пошуку для фільтрації списку.

b. Натисніть **значок зі стрілкою** вліво, щоб перемістити заблоковане слово до списку «Активні».

c. Натисніть кнопку **ОК,** щоб перемістити слово зі списку Неактивні до списку Активні.

Крок 6

У **розділі «Користувацький список** блокування» додайте власний список слів до списку блокування.

a. Введіть заблоковане слово в **поле Ввести слово до списку** блокування поруч із **кнопкою Додати слово** .

b. Натисніть **Додати слово**.

Слово відображається в текстовому полі. Аналогічно можна налаштувати будь-яку кількість слів.

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Всі права

Крок 7

У **розділі "Ескалації** " можна увімкнути ескалацію.

a. Установіть прапорець **Ескалація.**
b. Введіть ідентифікатори електронної пошти, розділені комами, у текстове поле. Усі налаштовані Email ID отримують сповіщення, якщо у вихідних повідомленнях зустрічаються заблоковані слова.
c. Установіть прапорець **Дозволити агенту маскувати заблоковані слова, які відображаються у вхідних повідомленнях** , щоб надати агентам дозвіл на доступ до демаскування заблокованих слів у вхідних повідомленнях.

Крок 8

Натисніть Зберегти зміни.

Примітка

Обов'язково натисніть **«Зберегти зміни** » в нижньому правому куті екрана, щоб застосувати будь-які дії, виконані на екрані заблокованих списків.

Для отримання додаткової інформації
Будь ласка, відвідайте cisco.com/c/en/us/products/contact-center

© 2025 Cisco та/або її афілійовані особи. Усі права захищено. Cisco та логотип Cisco є торговельними марками або зареєстрованими торговельними марками компанії Cisco та/або її дочірніх компаній у США та інших країнах. Щоб переглянути список торгових марок Cisco, перейдіть за цією URL-адресою: https://www.cisco.com/go/торгові марки. Усі інші згадані торговельні марки є власністю відповідних компаній. Використання слова «партнер» не має на увазі партнерські відносини між Cisco та будь-якою іншою компанією. (1110R)