WebexEngageAdminandSetupGuideдля

WebexContactCenter

Дата: 19 серпня 2025 року

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Усі права захищено.

Cisco
Конфіденційно

Зміст

1 Про нові цифрові канали 3
2 Нові консолі цифрових каналів 3
2.1 Консоль адміністратора 3
2.1.1 Панель 5
2.1.2 Налаштування 16
2.1.3 Користувачів 16
2.1.4 Активів 18
2.1.5 Шаблони 30
2.1.6 Проактивний чат 53
2.2 Консоль обслуговування клієнтів 59
2.2.1 Панель 59
2.2.2 Слова зі списку блокування 62

1 Про нові цифрові канали

Webex Contact Center підтримує нові цифрові канали — SMS, Facebook Messenger, Livechat, Email, Apple Messages for Business (AMB) і WhatsApp — з 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 бесіда.
Налаштування	Вмикає конфігурацію для всього клієнта, як-от політики вкладень і пов'язані з електронною поштою Конфігурації.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Користувачі	Відображає представлення лише для читання користувачів, яким надано багатоканальний доступ або які мають ліцензію преміум-агент синхронізується з Control Hub.
Активів	Дозволяє налаштовувати активи каналу та шаблони відповідей (готові відповіді).

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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.

2.1.1.1.1 Команди

Меню Teams представляє групу людей, які працюють над певною функцією в певній групі (сайті), наприклад, Продажі або Скарги. Хоча Портал керування Webex Contact Center 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	Встановіть значення SMS, Facebook Messenger, Livechat, Електронна пошта, Apple Messages для бізнесу (AMB) та WhatsApp.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Ні. з Менеджерів	Відображає кількість адміністраторів, які керують цією командою.
Ні. агентів	Відображає кількість агентів, які входять до цієї команди.
Інші	Відображає кількість користувачів, що належать до інших ролей, наприклад аналітика, які не належать до таких ролей

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Назва стовпця	Опис
	Застосовується до Webex Contact Center сьогодні.

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

- Користувачі
- Події та правила

користувачів

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 – встановіть на Cisco Ідентифікатор користувача CI. Примітка Це не має ніякого відношення до того, як користувачі входять в систему на Webex Contact Center.
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, наприклад, 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 POST розмовні дані для запуску робочих процесів або будь-яких HTTP

API 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

процедуру події

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 його афілійованих осіб. Всі

Натисніть «Додати нову подію» у верхньому правому куті екрана. З'явиться сторінка Налаштування подій.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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
- PUT
- POST
- Патч
- Видал

ити 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 і передати їх в 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.

d. Поставте галочку біля пункту Обов'язковий параметр, якщо система повинна використовувати

   цей параметр під час ініціювання події.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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 POST даних.
   - Дозволити агенту вибирати з набору попередньо визначених значень: ця опція дозволяє агенту вибирати попередньо налаштовані значення перед викликом зовнішньої URL-адреси до POST 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.

Додавання нової

процедури правила

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 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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

правило

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

вручну, по API, або по системі. Вам потрібно буде вибрати By API, щоб це правило працювало на вашого клієнта.

- Чат створено: правило активується автоматично під час створення чату. Запит POST може

  бути зроблений (URL-адреса третьої сторони) щоразу, коли створюється чат. Вам потрібно

  вибрати By API, щоб це правило працювало на вашого орендаря.

- Чат знову відкритий: правило спрацьовує, коли чат відкривається знову. Виберіть параметр, щоб активувати правило вручну

  або за API або за системою. Вам потрібно буде вибрати By API, щоб це правило працювало на вашого клієнта.

- Повідомлення надіслано: правило спрацьовує під

час надсилання повідомлення. Крок 6

Виберіть один із наведених нижче способів.

- Отримати
- PUT
- POST
- Патч
- Видал

ити 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 і передати їх в запитах API.

Крок 10

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.

d. Виберіть Значення з випадаючого списку.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

e. Натисніть

Додати. Крок 11

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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 виберіть TURN на

перемикачі On/Off JavaScript Rule у верхньому правому куті сторінки Configure Rule.

Крок 14

Натисніть «Зберегти правило».

Порядок редагування

подій та правил

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.

Порядок видалення

подій і правил

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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Правила. Крок 3

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Клацніть значок «Видалити» у стовпці «Дії» події або правила. На екрані з'явиться повідомлення з підтвердженням.

Крок

Натисніть OK, 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. Далі можна налаштувати допустиму кількість насадок, насадок розмірів і форматів файлів.
Увімкніть історію чату у відповідях операторів	TURN на перемикачі Увімкнути історію чату у відповідях агентів на каналі електронної пошти, щоб дозволити операторам надсилати історію чату у своїх відповідях (не застосовується до Webex Контакт-центр)
Неактивність облікового запису	Користувачі позначаються як неактивні, якщо вони не відвідують контакти цифрового каналу протягом 30 днів поспіль.

2.1.3 Користувачів

Webex Керування користувачами Engage здійснюється в Control Hub. Користувачі, додані або видалені в Control Hub, автоматично синхронізуються та відображаються в списку користувачів. Щоб отримати додаткові відомості про те, як створювати користувачів у Control Hub, перегляньте статтю Керування користувачами контакт-центру.

Після успішного входу в Webex Engage, ви можете перейти до Користувачі на лівій панелі, щоб переглянути список користувачів. У розділі «Користувачі» відображається перегляд лише для читання користувачів, зіставлених із преміум-ліцензією або стандартною ліцензією агента.

Примітка

- Синхронізований список користувачів не включає поточного ввійшов у систему користувача або

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

адміністратора.

- Якщо будь-які користувачі, яким призначено ліцензію агента, відсутні в списку користувачів Webex Engage, повторно синхронізуйте користувачів вручну в Control Hub або зверніться по допомогу до служби підтримки Cisco.
- Якщо користувачі видаляються в Control Hub, вони стають неактивними в Webex Engage. Повторне додавання їх за допомогою

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Той самий електронний лист не активує їх повторно. Це відома проблема. Будь ласка, зверніться до служби підтримки Cisco, щоб повторно активувати цих користувачів.

- Неактивні користувачі не можуть увійти в інтерфейс Webex Engage Admin UI або обробляти цифрові контакти в Agent Desktop.

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 об'єкти каналів, зареєстровані за допомогою хештега Webex Contact Center з додатка Webex Connect. Якщо ви не бачите свій актив, як-от номер SMS, сторінку Facebook Messenger, програму Livechat, Apple Messages for Business (AMB), WhatsApp або обліковий запис електронної пошти Business на сторінці активів, перевірте статус реєстрації активу в додатку Webex Connect та переконайтеся, що в ньому *зазначено Зареєстровано <позначка часу>*.

Примітка

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

Натиснувши значок "Об'єкти каналу" в меню ліворуч, ви побачите список поточних об'єктів каналу, зареєстрованих за допомогою Webex Contact Center. Кожен Tab відображає канал і містить його активи.

Стовпець	Опис
Канал	Ім'я користувача (<Ім'я> <Прізвище>), як налаштовано в Control Hub

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Деталі активу	Бізнес-адреса активу, як-от номер SMS, номер WhatsApp, додаток Livechat ID, ідентифікатор корпоративної електронної пошти, ідентифікатор Apple Messages для бізнесу та посилання на сторінку Facebook

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Стовпець	Опис
Найменування активу	Назва активу, налаштована в додатку Webex Connect
Ідентифікатор	Внутрішній ідентифікатор, згенерований для активу за допомогою Webex Contact Center
Додано	Позначка часу, коли актив було зареєстровано за допомогою Webex Contact Center
Пріоритет	Пріоритет за умовчанням, який застосовується до об'єкта каналу (наразі не застосовується до Webex Контакт-центр)
Дія	Змінити

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 додатку 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

Натисніть на чат Tab.
Крок 4

Натисніть значок "Редагувати" в стовпці "Дія" об'єкта

Livechat. Крок 5

Налаштуйте загальні параметри Tab:

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.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

c. TURN увімкнення або вимкнення перемикача Дозволити клієнту запитувати стенограму чату з віджета Livechat на

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

увімкнути або вимкнути запит на стенограму чату з віджета Livechat.

- Ви можете налаштувати ім'я агента або загальний псевдонім у стенограмі чату як ідентифікатор агента, щоб захистити конфіденційність агентів.

d. TURN на віджеті Очистити гілки в віджеті кінцевого користувача перемикач для очищення бесід, коли клієнт натискає Завершити чат або переходить на інший веб-сайт, або закриває браузер.

e. 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 поширюється на орендарів Webex Contact Center.

f. Увімкніть перемикач «Звуки сповіщень», щоб відтворювати звуковий сигнал про бій курантів, коли кінцевий користувач отримує нове повідомлення.

g. 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.

h. Натисніть Зберегти зміни.

Крок 6

Налаштуйте веб-сайти Tab:

a. Натисніть Додати веб-сайт.
   З'явиться сторінка Налаштування веб-сайту.

b. У Загальному Tab налаштуйте наступні поля.

Ім‘я поля	Опис
Мова віджета чату	Виберіть мову з випадаючого списку Мова віджета чату. Мова за замовчуванням – англійська. Всі анонси, текст кнопки дії, помилка сповіщення та стенограми чату відображаються налаштованою мовою на віджеті.
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 кількість символів Допустимо в текстовому полі кнопки – 30.
Вітальне повідомлення	Введіть персоналізоване вітальне повідомлення, яке клієнти переглянуть в кінці Віджет клієнта. Максимальний ліміт символів для цього поля становить 500.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Відповідність стандарту PCI	Введіть повідомлення, яке переглядає клієнт, коли повідомлення не відповідає стандарту PCI-

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Ім‘я поля	Опис
Банерне повідомлення	Сумісний.
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.

   TURN на дисплеї Приблизний час очікування та натисніть один з наступних перемикачів:

   - Зазвичай відповідає за кілька хвилин.
   - Зазвичай відповідає за кілька годин.
   - Як правило, відповідає протягом дня.

d. У розділі Встановити оголошення чату TURN на перемикачі 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). Суб'єкт буде відображатися налаштованою мовою, зазначеною в Темі під розділом Транскрипція електронної пошти. Максимальний ліміт символів для цього поля становить 100.
Нижній колонтитул	Ви можете налаштувати нижній колонтитул мовою, яку ви хочете відтворити в стенограмі електронної пошти за допомогою введення необхідного тексту нижнього колонтитула в поле «Нижній колонтитул» під «Розшифровкою електронної пошти». Максимальний ліміт символів для цього поля становить 1000.

Примітка: У розшифровці електронного листа система відображає лише ім'я оператора.

f. Натисніть Зберегти зміни.

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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

g. У полі Вигляд Tab налаштуйте наступні поля.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Ім‘я поля	Опис
Віджет Колір	Введіть код кольору для віджета. Ви можете вибрати колір або надати шістнадцятковий код.
Віджет Тип кнопки	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 TURN на цьому перемикачі, щоб дозволити агентам створювати нове повідомлення в редакторі, якщо запропоновані швидкі відповіді не відповідають намірам клієнта. Показувати композитора під час надсилання каруселі: Ви можете TURN на цьому перемикачі, щоб дозволити користувачам створювати нове повідомлення в композиторі під час надсилання каруселі. Дозволити емодзі: Ви можете TURN на цьому перемикачі, 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 TURN на цьому перемикачі, 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». Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.

h. Натисніть Зберегти зміни.

i. У полі Видимість віджета Tab 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.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Банери не приймають параметри < та >.

- Натисніть перемикач Повністю приховати, щоб повністю приховати віджет.
- TURN на веб-сайті Примусово TURN Вимкнено, щоб примусово вимкнути віджет TURN Livechat. Налаштуйте

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Наступні налаштування:

- У текстовому полі Повідомлення про недоступність банера введіть повідомлення про недоступність віджета. Система відображає це повідомлення покупцям, які намагаються отримати доступ до віджета.
- TURN на сторінці Приховати віджет для нових клієнтів або при оновленні існуючих клієнтів перемикач браузера, щоб приховати віджет для нових покупців без відображення повідомлення банера.

  Існуючі клієнти можуть переглянути повідомлення банера під час оновлення браузера.

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 на перемикачі Force TURN Off відображається покупцеві без оновлення браузера.

Будь-які зміни, які ви вносите в налаштування віджета, відображаються тільки після того, як покупці оновлять веб-сторінку.

k. У розділі "Заблоковані клієнти" Tab 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. У відповідні текстові поля введіть початковий діапазон IP, кінцеву лють IP та причину блокування клієнта.
c. Натисніть Надіслати.

На екрані з'являється повідомлення про успішний успіх, і система перераховує дані IP про заблокованих

екран покупця.

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 установку Tab:

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Згода на використання файлів cookie LiveChat

a. TURN на перемикачі Взяти згоду від клієнта, щоб отримати згоду від клієнтів вручну на віджеті Livechat.
b. Натисніть «Копіювати», щоб скопіювати сценарій віджета.
c. Вставте скрипт над тегом </body> в HTML DOM.

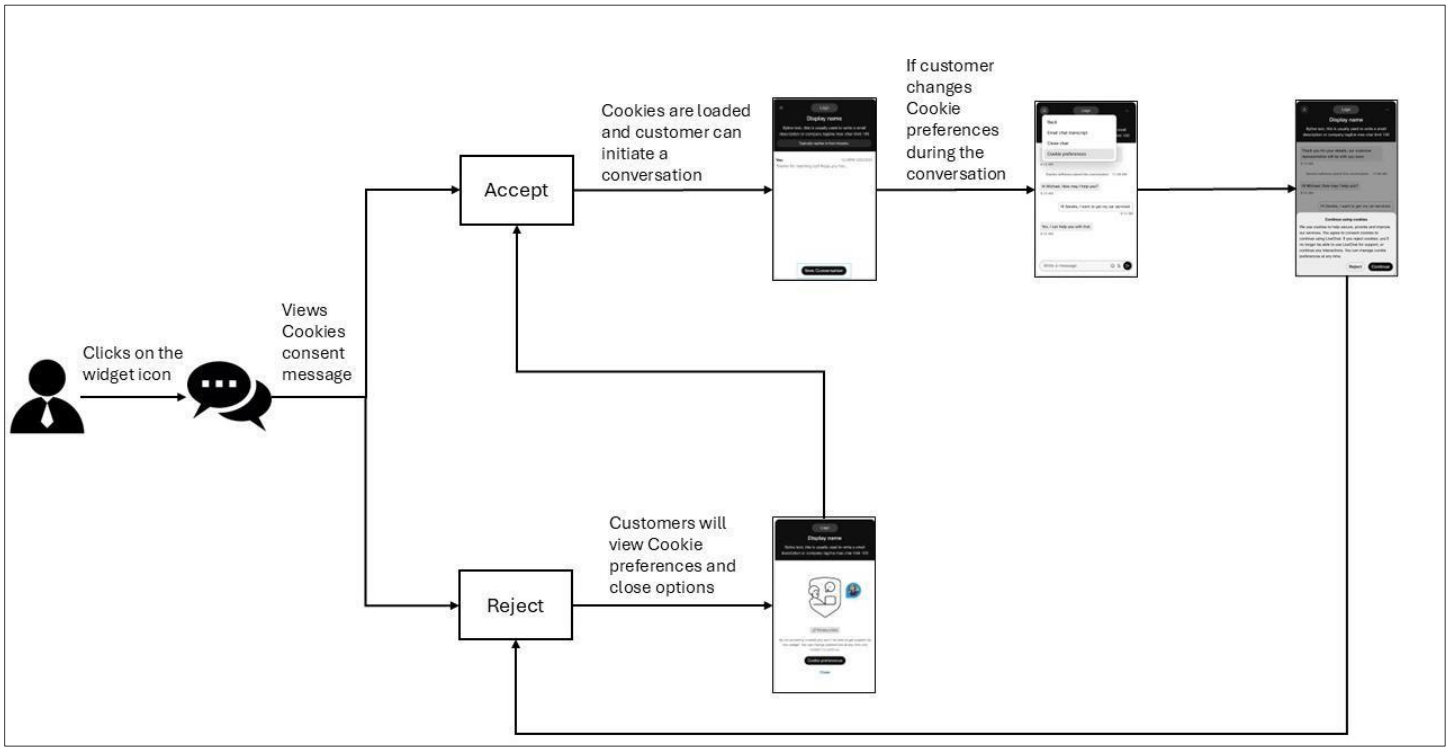
Примітка:

- 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 його афілійованих осіб. Всі

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.

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.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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 OK, 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.

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 Завантажити

шаблон. Крок 4

Натисніть посилання Завантажити зразок файлу тут, щоб завантажити

зразок файлу .CSV. Крок 5

Перейменуйте файл зразка з унікальним іменем.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Крок 6

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

- Розмір файлу не повинен перевищувати 5 MB, максимальна кількість – 1000 шаблонів на аркуші.
- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.
- 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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Крок 8

Збережіть
файл.

Крок 9

Натисніть Завантажити файл. Завантажуйте файл

тільки 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 виконано».

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.

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)

2.1.5.4.1 Створення загального шаблону

Ви можете створити загальний шаблон для всіх каналів.

Процедура

Крок 1

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Крок 2

Виберіть «Об'єкти» >

«Шаблони». 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 ім'я

відправника.

Примітка

Ідентифікатор відправника за замовчуванням (короткий код, який присвоюється команді, якщо SMS увімкнено як канал) завантажується автоматично, коли ви створюєте шаблон. Ця функція дозволяє створювати та відстежувати шаблони. Крок 7 У текстовому полі «Шаблон» введіть текст.

Примітка

- Текстове поле «Шаблон» підтримує не більше 320 символів.
- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.
- Настроювані поля: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою шевронних (\<>) дужок. Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.
- Системні параметри: Натисніть піктограму @@ 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.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Крок 10

Натисніть «Зберегти зміни», щоб зберегти шаблон.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

2.1.5.4.2 Створіть шаблон SMS

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 SMS, щоб створити шаблон SMS.

Крок 5 У полі «Назва шаблону» введіть назву шаблону. Крок 6

(Необов'язково) У полі «Ідентифікатор відправника» введіть ім'я

відправника.

Примітка

Ідентифікатор відправника за замовчуванням (короткий код, який призначається команді, якщо SMS увімкнено 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 800 символів.
- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.
- 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 піктограму @@ 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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

редагувати лише користувацькі або динамічні поля, коли ви блокуєте шаблон.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Крок 9

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

Крок 10

Натисніть «Зберегти зміни», щоб зберегти шаблон.

2.1.5.4.3 Створіть шаблон листа

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 «Електронна пошта», щоб

створити шаблон електронного листа.

Крок 5

У полі «Назва шаблону» введіть назву шаблону. 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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Піктограма	Опис
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.
- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.
- Системні параметри: Натисніть піктограму @@ 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.

2.1.5.4.4 Створіть шаблон чату

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.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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.
- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.
- 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 піктограму @@ 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.

2.1.5.4.5 Створіть шаблон Facebook Messenger

Крок

процедури 1

На панелі навігації порталу керування виберіть «Нові цифрові канали», щоб запустити консоль за замовчуванням. Крок 2

Виберіть Assets>Templates.

Крок 3

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Натисніть Додати шаблон.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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 піктограму @@ 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.
- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.

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 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 не більше 320 символів.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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.

2.1.5.4.6 Створіть шаблон WhatsApp

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 WhatsApp, щоб створити шаблон WhatsApp.

Крок 5 У полі «Назва шаблону» введіть назву шаблону. Крок 6 У текстовому полі «Шаблон» введіть текст.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Примітка

- Текстове поле «Шаблон» підтримує не більше 4096 символів.
- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.
- 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 піктограму @@ 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.

2.1.5.4.7 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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Введіть ім'я шаблону.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Крок 6

Виберіть тип шаблону з розкривного списку Тип шаблону.

Примітка

Ви можете створювати типи шаблонів «Текст», «Текст із вкладеннями», «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.
- Будь-які додаткові рядкові пробіли, додані в шаблоні/швидкій відповіді, можуть бути обрізані.
- Настроювані поля: введіть власні або редаговані поля в тіло шаблону за допомогою дужок chevron(<>). Користувацькі поля можна редагувати навіть у заблокованих шаблонах.
- Системні параметри: Натисніть піктограму @@ 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 9

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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

- 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. 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.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

- 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. 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» ви можете налаштувати 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.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Крок 18

Натисніть Зберегти зміни, щоб зберегти шаблон.

2.1.6 Проактивний чат

У Webex Contact Center проактивний чат дозволяє компаніям ініціювати розмови з клієнтами за допомогою заздалегідь визначених правил і тригерів, підвищуючи залученість і швидше вирішуючи проблеми. Компанії можуть надсилати автоматичні повідомлення на основі поведінки користувачів, як-от відвідування сторінок або витраченого часу, налаштованих через консоль адміністратора Webex Engage. Адміністратори можуть встановлювати кілька правил для різних об'єктів і веб-сайтів в одному обліковому записі, налаштовуючи повідомлення відповідно до робочого часу. Система відстежує аналітику продуктивності, включаючи коефіцієнти збігів, надсилання, відкриття та відповіді, забезпечуючи своєчасну та ефективну взаємодію з клієнтами. Ця функція допомагає компаніям покращити взаємодію за допомогою персоналізованих повідомлень на основі правил, які ініціюються активністю користувачів на їхніх веб-сайтах.

2.1.6.1 Створюйте проактивні повідомлення

Крок 1

увійдіть у Control Hub.

Крок 2

На панелі ліворуч перейдіть до

Контакт-центру. Крок 3

У розділі «Швидкі посилання» перейдіть до розділу Webex «Взаємодія» >

«Керування проактивними чатами». З'явиться екран «Проактивний обмін

повідомленнями».

Крок 4

Натисніть Додати повідомлення.

З'явиться екран «Проактивний обмін повідомленнями». Цей екран містить такі розділи: Початок

- Сформулюйте своє повідомлення
- Кваліфікаційний тригер
- Опублікувати повідомлення

Крок 5

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Введіть назву повідомлення.

Крок 6

Виберіть об'єкт зі спадного списку Назва активу.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Крок 7

Виберіть актив. Це автоматично заповнює випадаючий список Веб-сайти.

Примітка: хоча кінцевий клієнт може кілька разів виконати умови активації під час навігації веб-сайтом компанії, проактивне запрошення в чат доставляється лише один раз. Правила, які вже були викликані для кінцевого споживача в контексті, зберігаються локально в сховищі браузера. Якщо кінцевий користувач очистить пам'ять браузера, правило буде застосовано знову, коли вони наступного разу відповідатимуть умовам активації. Крок 8

У розділі «Початок» налаштуйте такі параметри, щоб визначити, як ініціювати автоматичне повідомлення, наприклад «Правила щодо атрибутів відвідувача» або опція «Власні події веб-сайту».

- Виберіть «Правила для атрибутів відвідувача», щоб визначити правило для ініціювання автоматичного повідомлення. Контекстне проактивне повідомлення спрацьовує, якщо відвідувачі (на бізнес-сторінці) виконують умови, встановлені в полі Правила щодо атрибутів відвідувача.
  - Визначте правила, використовуючи одну або кілька умов IF або OR.
  - Натисніть Зберегти зміни.
- Виберіть «Власні події веб-сайту», щоб визначити події HTML (наприклад, «При натисканні», «При зміні» та «При наведенні»), щоб викликати проактивне повідомлення на основі дій відвідувачів на сторінці «Бізнес». Ви також можете передати навантаження корисних даних і визначити правила для запуску проактивного повідомлення.
  - Виберіть, як активувати подію, наприклад «При натисканні», «При зміні» або «При наведенні» з відповідного випадаючого списку.
  - Налаштуйте елемент DOM, який ви хотіли б відстежувати. Ви можете націлитися на ці сутності DOM, використовуючи їх ID або Class (Name) з відповідного випадаючого списку та ввести відповідне значення.
  - Щоб передати контекстне платне навантаження з DOM за бажанням, ви можете TURN на вкладці Чи хотіли б ви передати корисне навантаження? Перемикання. Введіть ім'я та значення ключа. Значення повинні вказувати на ідентифікатори елемента DOM без будь-якого префікса.
    Примітка: Якщо віджет знаходить елементи з однаковим ID, він підбирає перший елемент з DOM, який збігається з ID елемента DOM, налаштованим у конфігурації проактивного правила чату.
  - Ви також можете додатково фільтрувати ці значення набору корисних даних і застосовувати тригер лише в певних випадках
    умови збігаються (наприклад, IF customer_plan дорівнює 'Gold')
  - Введіть одну або кілька умов IF або OR
  - Натисніть Зберегти зміни.

Крок 9

У Construct Message налаштуйте наступні параметри:

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

- Введіть From Name (Заголовок вашого повідомлення).
- Виберіть команду з випадаючого списку Teams.

  Ви можете зіставити це правило з чергою контакт-центру (отримано зі списку черг чату в Control Hub > Contact Center > чергах). Як тільки кінцевий споживач відповість на цей проактивний чат

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Invite, контекст цієї черги передається в Webex Connect Flow. Щоб дізнатися більше, перегляньте статтю Налаштування ланцюжків для проактивного чату.

- Напишіть повідомлення в полі «Повідомлення» та виберіть один із таких варіантів:
    - Сповіщення про значок – це сповіщення відображається як беззвучне. Клієнти повинні натиснути на сповіщення, щоб переглянути повідомлення.
    - Частина повідомлення – це сповіщення відображає лише частину повідомлення. Клієнти повинні натиснути на три крапки, щоб переглянути повне повідомлення.
    - Повний попередній перегляд повідомлення – це сповіщення відображає повне повідомлення.
    - Центральна сторінка POST – це сповіщення відображає повідомлення в центрі сторінки. Як правило, це буде використовуватися для надання обов'язкової інформації клієнту.
- Натисніть Зберегти повідомлення.

Крок 10

У розділі «Кваліфікаційний тригер» за бажанням можна кваліфікувати правило проактивного чату за допомогою функції «Робочий час». Якщо його ввімкнено, правило спрацьовуватиме лише тоді, коли вибрані години роботи працюють у робочу зміну.

- Виберіть потрібний графік роботи з випадаючого списку. Для отримання додаткової інформації дивіться розділ Графік роботи .
- Натисніть Зберегти зміни.

Крок 11

У розділі «Публікація» натисніть «Зберегти та опублікувати зміни». На екрані з'явиться повідомлення про успіх.

Це проактивне повідомлення буде активним і відображатиметься на екрані проактивного обміну повідомленнями.

2.1.6.2 Як скасувати публікацію проактивних повідомлень

Якщо у компанії з'явиться неочікувана кількість чатів через ці запрошення, ви можете деактивувати відповідне проактивне запрошення в чат, скасувавши публікацію правила. Після того, як ситуація буде впорядкована, адміністратори клієнтів можуть повторно опублікувати правило. Щоб скасувати публікацію проактивного повідомлення, виконайте такі дії:

- Перейдіть на екран Проактивний обмін повідомленнями.
- Натисніть «Редагувати» у стовпці «Дії» певного проактивного повідомлення.
- Перейдіть до розділу «Публікація» та натисніть «Скасувати публікацію змін».

На екрані з'явиться повідомлення з підтвердженням. Статус проактивного повідомлення буде змінено

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

з «Пряма трансляція» на «Чернетка» та відображатиметься на екрані проактивного обміну

повідомленнями.

Проактивне повідомлення буде доступне для редагування, і його можна буде опублікувати як нове повідомлення.

Що далі:
POST Налаштовуючи вищезазначене, вам потрібно буде налаштувати потоки на Webex Connect для обробки відповідей на

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Зокрема, проактивний чат. Щоб дізнатися більше, перегляньте статтю [Налаштування ланцюжків для проактивного чату](#).

2.2 Консоль обслуговування клієнтів

2.2.1 Панель

Використовуйте інформаційну панель, щоб переглянути список чатів, які очікують відповіді від оператора. Приладова панель допомагає ідентифікувати будь-які

очікування клієнтів у черзі.

Дашборд містить такі вкладки:

- Розмови
- Робочої сили

2.2.1.1 Розмови

Кількість відкритих бесід можна переглянути в розділі Бесіди Tab. Кількість відкритих бесід — 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 з цих карток, щоб переглянути деталі чатів під обраним статусом.

Примітка

Webex Contact Center не підтримує статус On Hold.

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 на 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.

Крок

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

процедури 1

На панелі навігації порталу керування виберіть «Нові цифрові канали», щоб запустити консоль за замовчуванням. Крок 2

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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.

Пошук чатів на основі конкретної

процедури фільтрів

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. 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

Крок

процедури 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).

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Поле	Опис
	Для SMS: за замовчуванням встановлено номер мобільного телефону клієнта. Примітка Частковий пошук не підтримується. Пошук не враховує регістр.
Номер мобільного телефону	SMS номер мобільного телефону клієнта. Корисно шукати розмови SMS.
Ідентифікатор електронної пошти	Ідентифікатор електронної пошти клієнта. Корисно для пошуку розмов електронною поштою.
Ідентифікатор чату (розмова Ідентифікатор)	Унікальний ідентифікатор бесіди.
Ідентифікатор чату	Унікальний UUID, який встановлюється в браузері клієнта за допомогою віджета Livechat.
WhatsApp Мобільний Номер	Зареєстрований номер мобільного телефону клієнта.
Повідомлення Apple для Бізнес (AMB)	Номер або ідентифікатор електронної пошти, пов'язаний з Apple ID.
Мітки	Не застосовується до Webex Contact Center
Пріоритет	Не застосовується до Webex Contact Center
Ідентифікатор оператора	Ідентифікатор агента налаштовано на ідентифікатор користувача CI. Наразі не для використання.
Ідентифікатор клієнта	Унікальний ідентифікатор клієнта, визначений компанією. Не застосовується до Webex Contact Center.

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,

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

які оператор намагається надіслати покупцю, виявлені заблоковані слова.

- Якщо агент набирає повідомлення, яке містить будь-яке з заблокованих слів, система відображає

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

попередження, і він 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
ash0les	вульва	клітор	Фекер	Л3І+ч	кицька
Мультяші	дрочери	клітори	Звалювання	Л3ІТЧ	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	Пожадливістю	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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Суки	5x1т	Півні	Трахкав кулаком	ma5terbate	Анілінгус

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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
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	мент деякі ліс	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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Фука	Дупа	сперма сміттєвий контейнер	блядь	Метелик	Кошлат
Фукін	Дупа-ебать	сперма виродок	блядьки	Метелики	Шаггін
гейбой	Асфукка	поглинач сперми	блядь	Мотафукін	Шеглат
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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Кун	без сідла	пізди	Фукер	Муфта	гівно

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

кунт	Сволота	піхва	Фуккер	Муфта Пуф	Гівно
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
Пакі	стерво	фалоімітатори	Чорт забирай	негри	Т1тті
Пакі	Криваві	Дінка	Боже Гребля	Ноб	Титс

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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
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

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

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
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	килим Мюнчер	Фанні	кнобжокей	Піссофф	WTF
Сканкі	килимовиків	Віялові клапани	кок	Кормів	xrated

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Розпусна	Кожлун	Fannyfucker	Кондум	Порно	Т! Т
Слуц	щілина	Фаний	Кондуми	Порно	до речі
Твати	Чоаде	Фатас	Кум	порнографія	Т Т
va1jina	Сумки Chota	ФКУК	Куммер	Порно	убивати

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Всі

Керуйте процедурою

блокування списку

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 списками 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 його афілійованих осіб. Всі

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.

© 2025 Cisco та/або його афілійованих осіб. Усі права захищено. Cisco й логотип Cisco — це торговельні марки або зареєстровані торговельні марки компанії Cisco та (або) її афілійованих осіб у Сполучених Штатах Америки й 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 означає партнерських відносин між Cisco й будь-якою іншою компанією. (1110R)