

Webchat anónimo con la característica del cliente del link en la consola del agente

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Pasos de configuración](#)

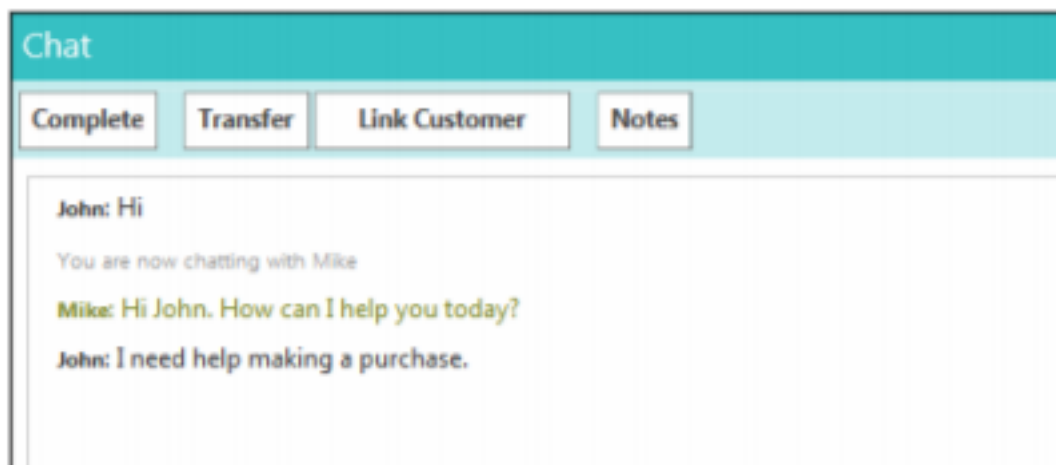
[Pasos de verificación](#)

Introducción

Este documento describe la instrucción en cómo visualizar diversas opciones en la ventana del cliente del link cuando se implementa el webchat anónimo. Este documento es un complementario a la red unificada Cisco y la guía del agente del administrador de la interacción del email, libera 11.0(2) la sección de los clientes del link.

Las charlas anónimas permiten que los clientes charlen con los agentes sin la disposición de cualquier detalle personal e.g nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono. Cuando el cliente hace clic el link o el botón de la charla, no se visualizan con la página de registro.

Crean a tales visitantes como clientes anónimos en el sistema, y no se crea ningún expediente del cliente para la actividad de la charla. Si en una punta posterior identifican al visitante como cliente, o usted necesita crear un nuevo expediente del cliente para el visitante, usted puede hacer tan con el botón del **cliente del link** disponible en el cristal de la charla.



Contribuido por Mayur Vyas, ingeniero de Cisco TAC.

Editado por Sahar Modares, ingeniero de Cisco TAC.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa unificada del Centro de contacto (UCCE)
- Cisco unificó al administrador de la interacción de la red y del email (WIM/EIM)

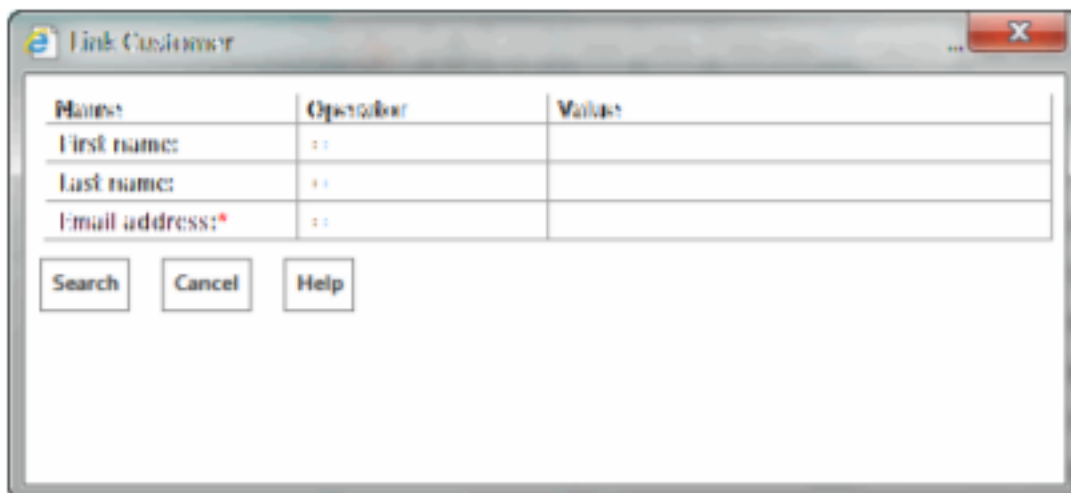
Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- WIM/EIM 11.0(2)

Antecedentes

En la ventana del cliente del link, utilice las opciones disponibles para buscar para un cliente. Por abandono, la ventana pide el primer nombre, último nombre, y la dirección de correo electrónico, pero él puede visualizar diversas opciones basadas en cómo su administrador ha configurado la ventana. Si la búsqueda vuelve un resultado que corresponde con, la actividad de la charla se asocia al cliente. Si no existe el cliente, un nuevo expediente del cliente se crea para la actividad. Para configurar las opciones adicionales a las opciones predeterminadas en la ventana del cliente del link, hay pasos se debe tomar para configurar estas opciones adicionales. Este documento proporciona los pasos en cómo configurar estas opciones adicionales.



Name	Operator	Value
First name	▼	
Last name	▼	
Email address*	▼	

Search Cancel Help

Fill in customer details

Pasos de configuración

Paso 1. Login como administración de la división (división identificación = 1).

[de http:// de webservice/system/web/view/platform/common/login/root.jsp?partitionId=1](http://de webservice/system/web/view/platform/common/login/root.jsp?partitionId=1)

Paso 2. Seleccione la **consola de las herramientas**.



Consoles

AUTHORING



Knowledge Base

MANAGEMENT



Administration



Reports



Supervision



Offers

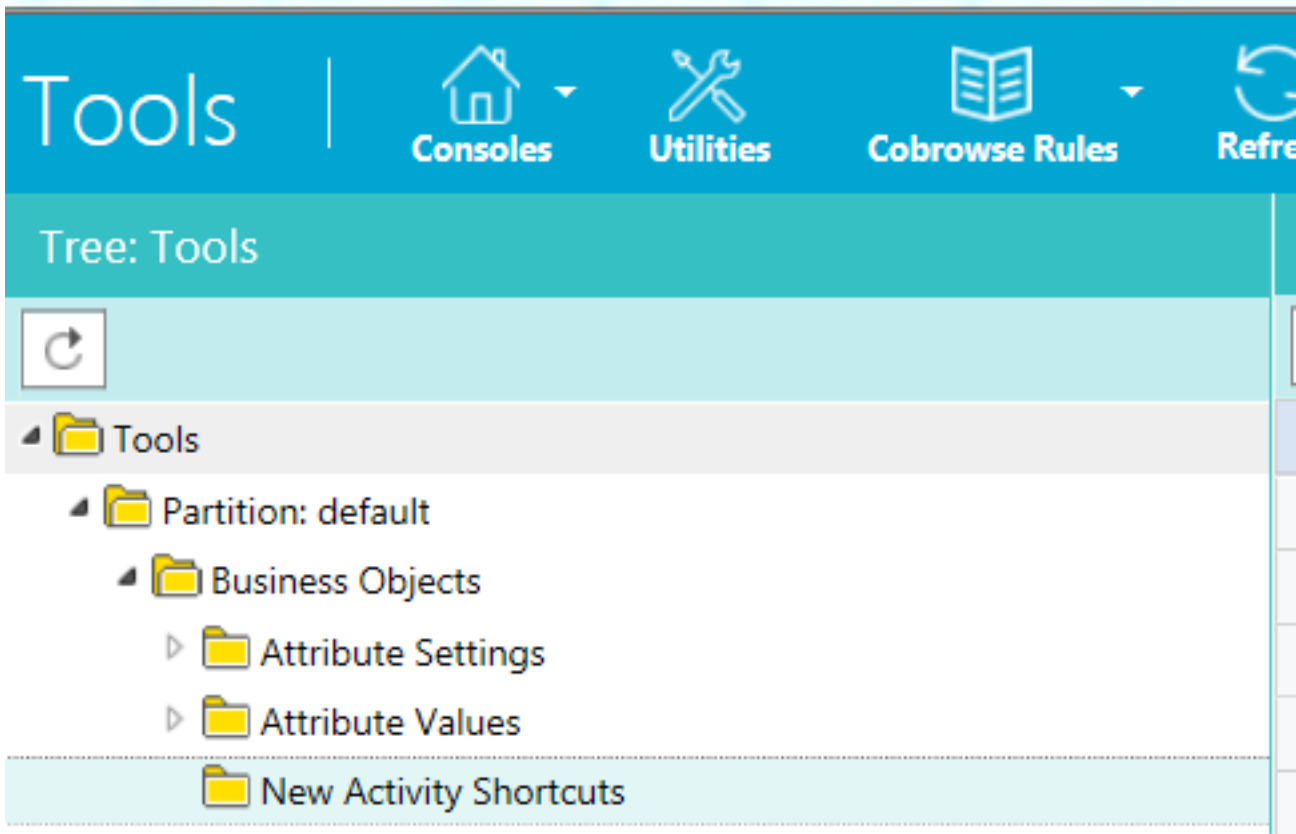


System

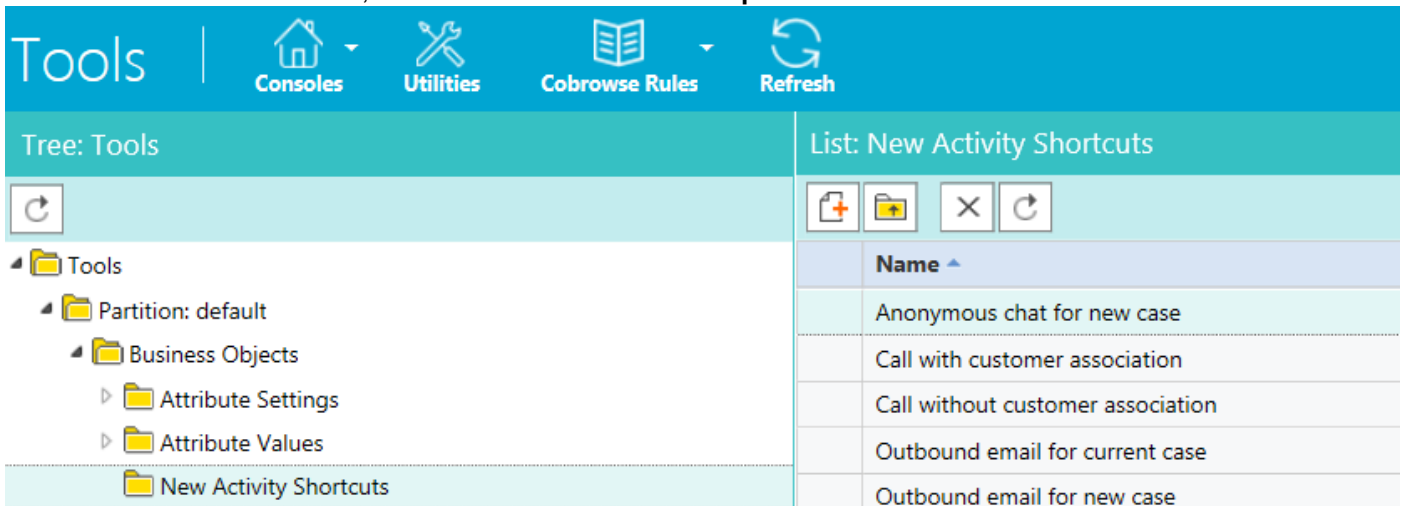


Tools

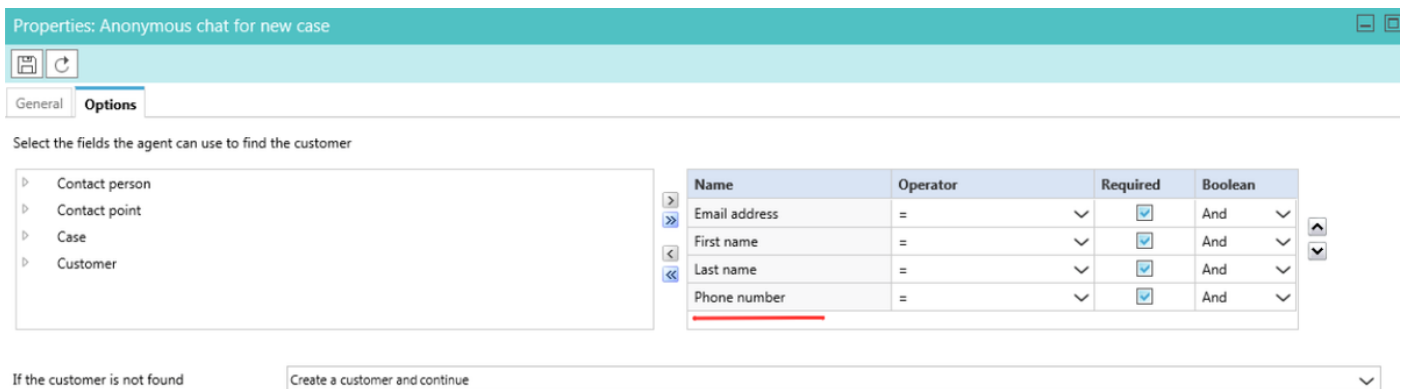
Paso 3. En el panel **Árbol** seleccione **Tools>Partition: accesos directos de la actividad de Objects>New del default>Business**.



Paso 4. En el cristal de la lista, seleccione la **charla anónima para el nuevo caso**.



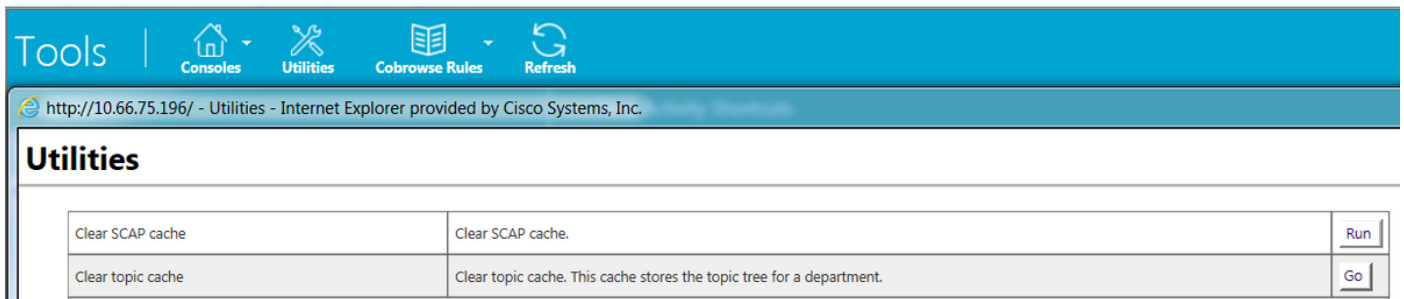
Paso 5. En el panel de propiedades, seleccione las **opciones**.



Paso 6. Bajo opciones seleccione las opciones necesarias que usted quiere ser visualizado cuando se hace clic el botón del cliente del link.

Paso 7. **Salvaguardia del teclado.**

Paso 8.   selecto del **caché del claro SCAP del**    **utilidades** hace clic en el **botón Run Button.**

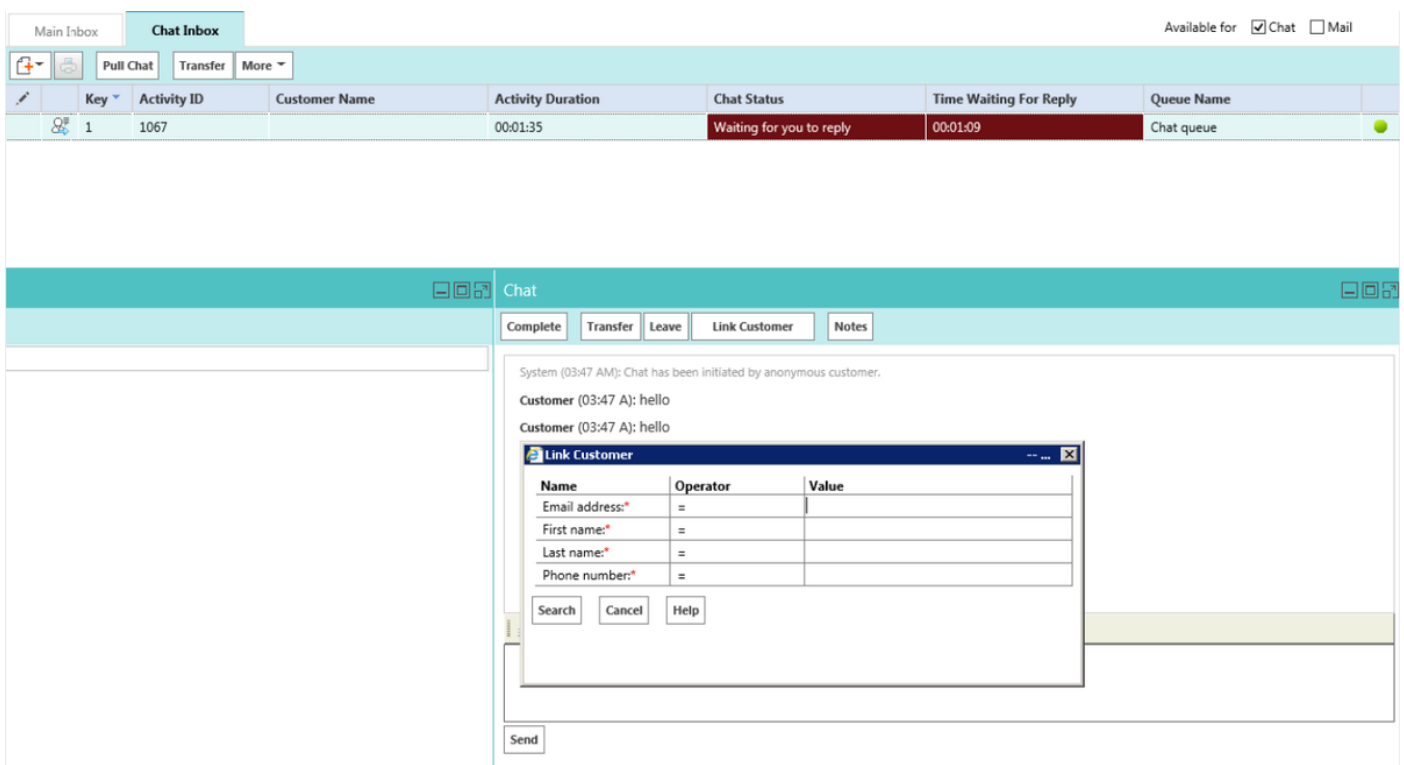


Utility Name	Description	Action
Clear SCAP cache	Clear SCAP cache.	Run
Clear topic cache	Clear topic cache. This cache stores the topic tree for a department.	Go

Pasos de verificación

Paso 1. Login como el agente y charla anónima iniciado.

Paso 2. Haga clic en al **cliente del link** y verifique las opciones nuevamente agregadas aparecen en la ventana.



Key	Activity ID	Customer Name	Activity Duration	Chat Status	Time Waiting For Reply	Queue Name
1	1067		00:01:35	Waiting for you to reply	00:01:09	Chat queue

System (03:47 AM): Chat has been initiated by anonymous customer.
Customer (03:47 A): hello
Customer (03:47 A): hello

Name	Operator	Value
Email address:*	=	
First name:*	=	
Last name:*	=	
Phone number:*	=	