

Webchat anonyme avec la configuration de client de lien dans la console d'agent

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configuration Steps](#)

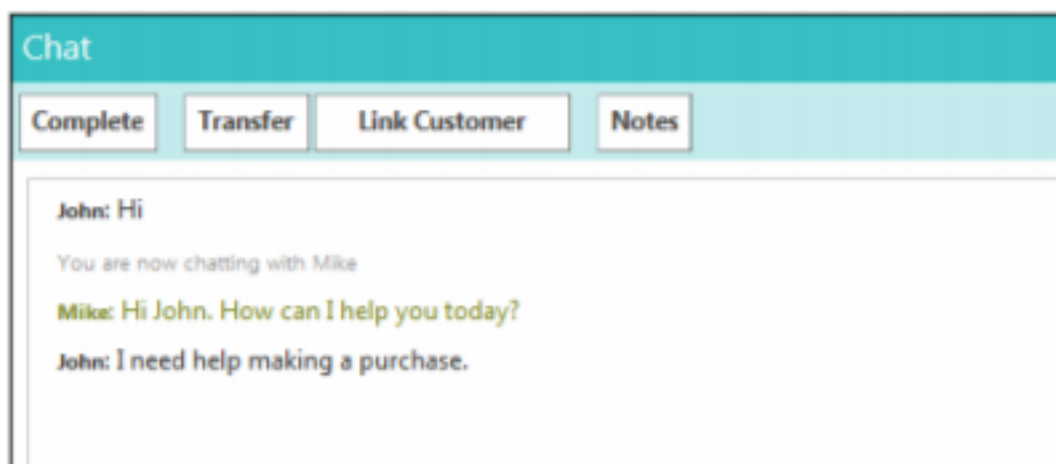
[Étapes de vérification](#)

Introduction

Ce document décrit l'instruction sur la façon dont présenter différentes options sur la fenêtre de client de lien quand le webchat anonyme est mis en application. Ce document est un complémentaire au Web de Cisco Unified et le guide de l'agent d'E-Mail Interaction Manager, publie 11.0(2) la section de clients de lien.

Les conversations anonymes permettent à des clients pour causer avec des agents sans la fourniture de tous les détails personnels par exemple nom, adresse e-mail, numéro de téléphone. Quand le client clique sur le lien ou le bouton de conversation, ils ne sont pas affichés avec la page de connexion.

De tels visiteurs sont créés en tant que clients anonymes dans le système, et aucun enregistrement de client n'est créé pour l'activité de conversation. Si à un point postérieur le visiteur est identifié en tant que client, ou vous devez créer un nouvel enregistrement de client pour le visiteur, vous pouvez faire ainsi avec le bouton de **client de lien** disponible dans le volet de conversation.



Contribué par Mayur Vyas, ingénieur TAC Cisco.

Édité par Sahar Modares, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Web de Cisco Unified et E-Mail Interaction Manager (WIM/EIM)

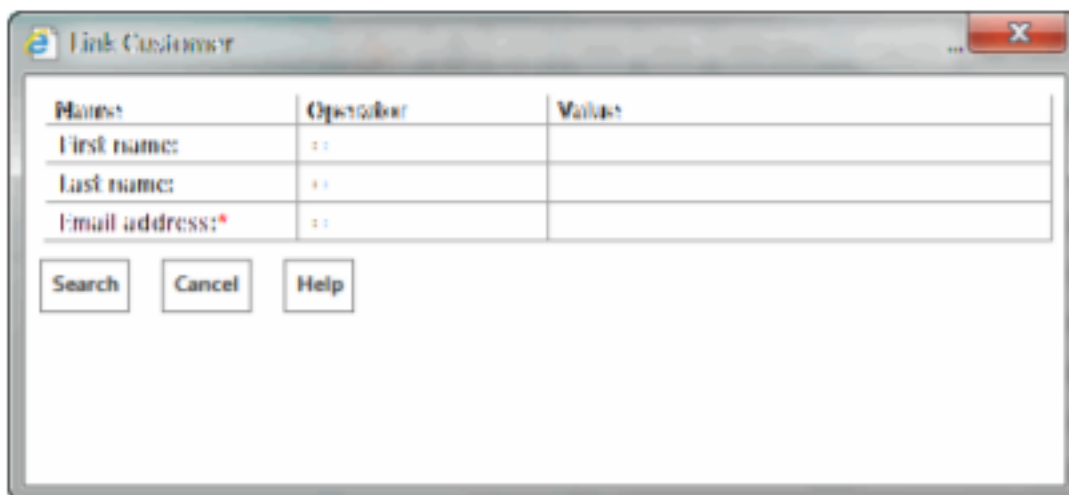
Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- WIM/EIM 11.0(2)

Informations générales

Dans la fenêtre de client de lien, utilisez les options disponibles de rechercher un client. Par défaut, la fenêtre demande le prénom, le nom de famille, et l'adresse e-mail, mais lui peut présenter différentes options basées sur la façon dont votre administrateur a installé la fenêtre. Si la recherche renvoie un résultat assorti, l'activité de conversation est associée avec le client. Si le client n'existe pas, un nouvel enregistrement de client est créé pour l'activité. Afin de configurer des options supplémentaires aux options par défaut dans la fenêtre de client de lien, il y a des étapes doit être pris pour configurer ces options supplémentaires. Ce document fournit des étapes sur la façon dont configurer ces options supplémentaires.



Name	Operator	Value
First name:	::	
Last name:	::	
Email address:	::	

Search Cancel Help

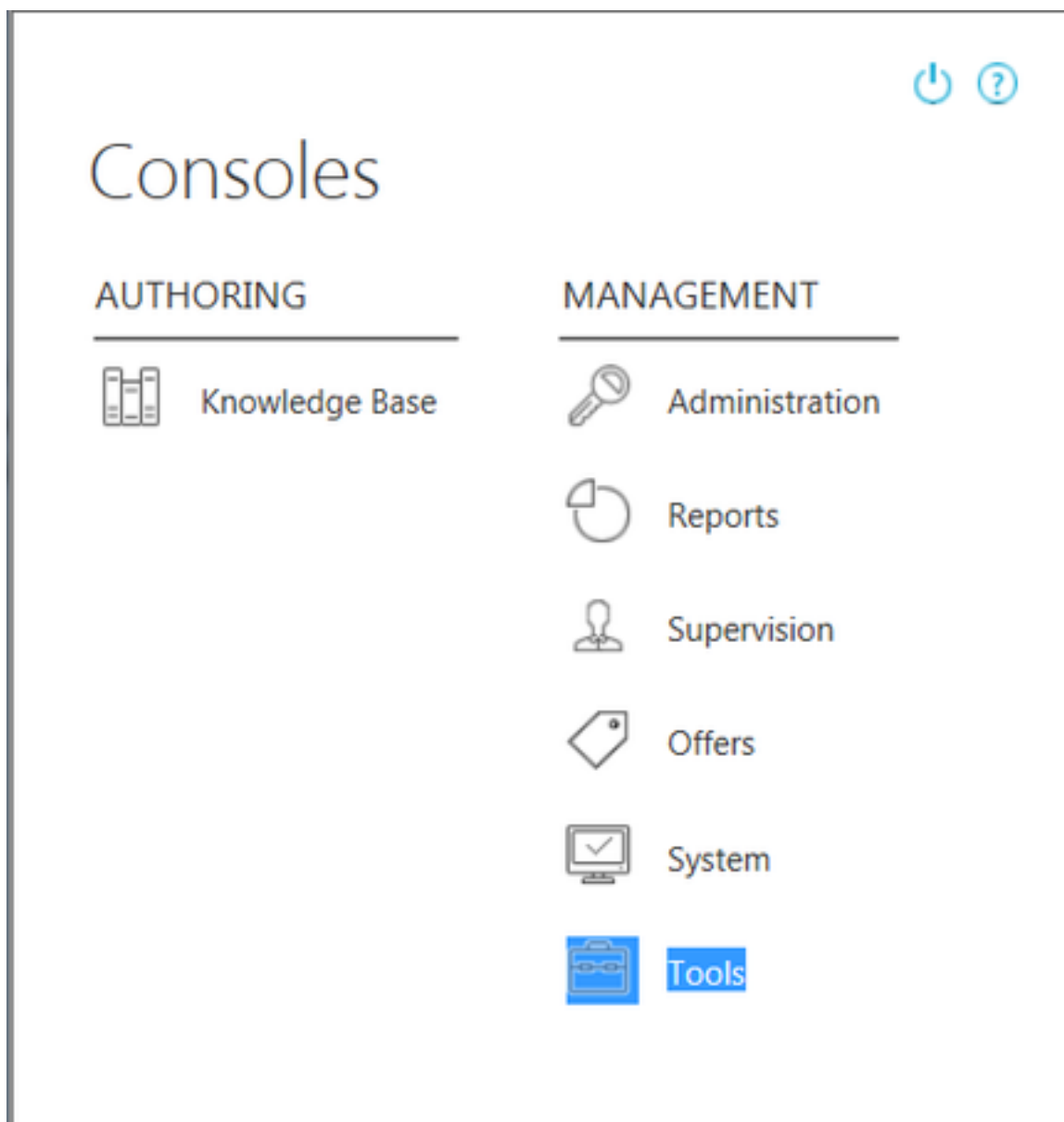
Fill in customer details

Configuration Steps

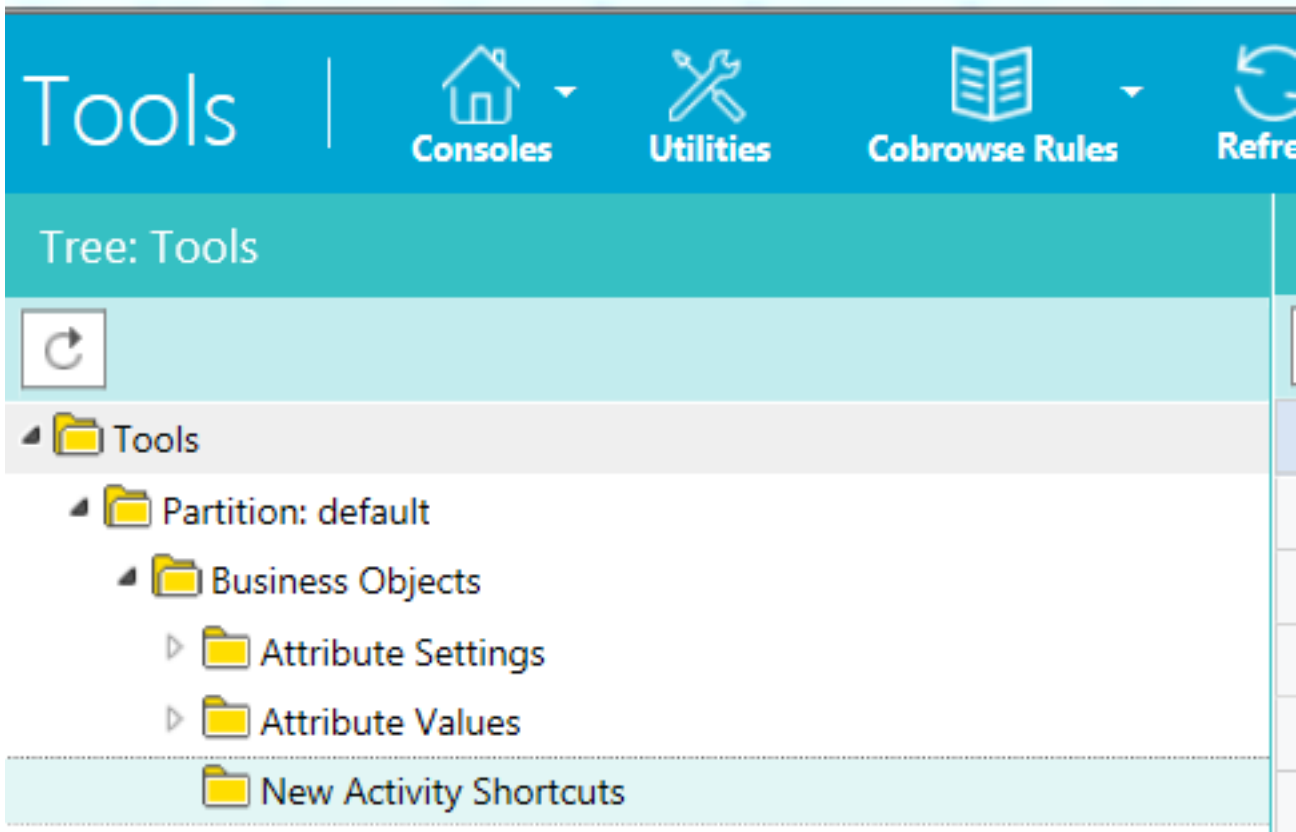
Étape 1. Procédure de connexion comme gestion de partition (id de partition = 1).

<http://<ip de http:// de webserver>/system/web/view/platform/common/login/root.jsp?partitionId=1>

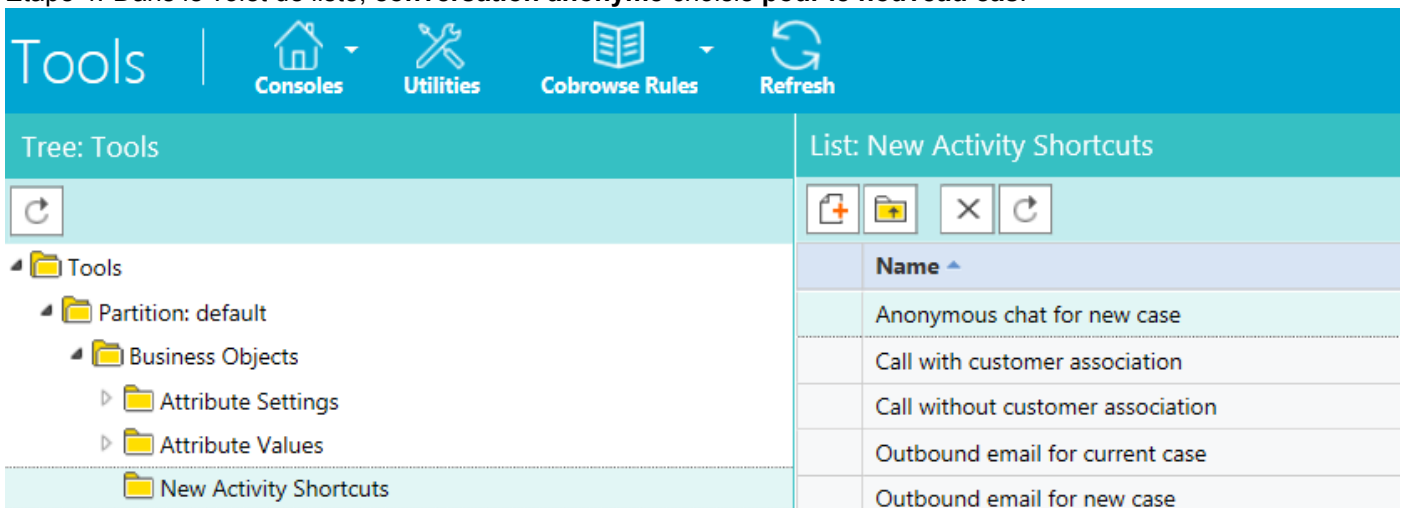
Étape 2. **Console** choisie d'**outils**.



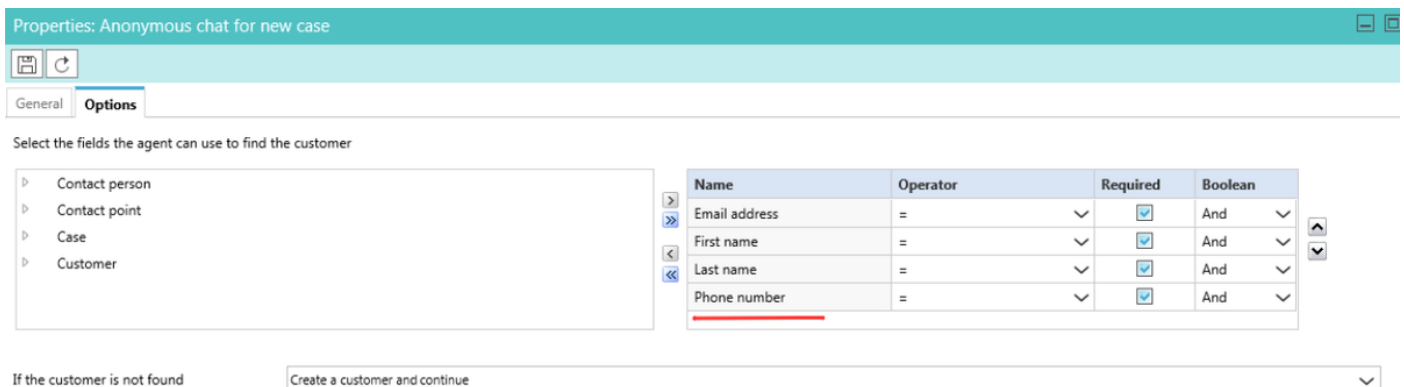
Étape 3. Dans le volet **Tools>Partition** choisi d'arborescence : **raccourcis d'activité d'Objects>New de default>Business**.



Étape 4. Dans le volet de liste, **conversation anonyme** choisie pour le nouveau cas.



Étape 5. Dans le volet de Properties, **options** choisies.



Étape 6. Sous des options sélectionnez les options nécessaires que vous voulez être présenté quand le bouton de client de lien est cliqué sur.

Étape 7. Sauvegarde de clic.

Étape 8.   choisi de **cache de l'espace libre SCAP de**  **utilitaires** cliquant sur en fonction le bouton de **passage**.

Utility	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

Étapes de vérification

Étape 1. Procédure de connexion comme agent et conversation anonyme initiée.

Étape 2. Cliquez sur en fonction le **client de lien** et le vérifiez a nouvellement ajouté des options apparaissent sur la fenêtre.

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:*	=	