

Webchat anônimo com característica do cliente do link no console do agente

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Passos de configuração](#)

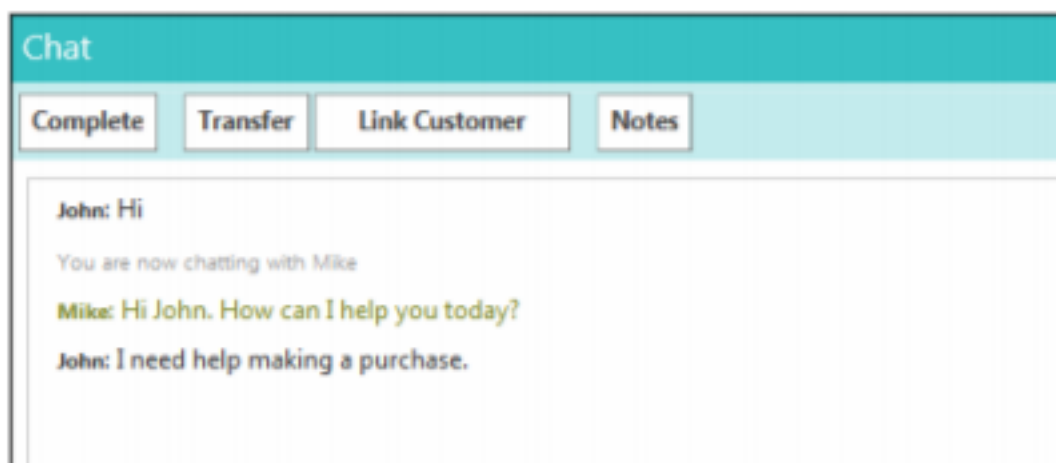
[Etapas de verificação](#)

Introdução

Este documento descreve a instrução em como indicar opções diferentes no indicador do cliente do link quando o webchat anônimo é executado. Este documento é um complementar à Web unificada Cisco e o guia do agente do gerente da interação do email, libera 11.0(2) a seção dos clientes do link.

Os bate-papos anônimos permitem que os clientes conversem com os agentes sem a disposição de todo o nome pessoal dos detalhes por exemplo, endereço email, número de telefone. Quando o cliente clica o link ou o botão do bate-papo, não estão indicados com a página de login.

Tais visitantes são criados como clientes anônimos no sistema, e nenhum registro do cliente é criado para a atividade do bate-papo. Se em um ponto mais atrasado o visitante está identificado como um cliente, ou você precisa de criar um registro novo do cliente para o visitante, você pode fazer assim com o botão do **cliente do link** disponível na placa do bate-papo.



Contribuído por Mayur Vyas, engenheiro de TAC da Cisco.

Editado por Sahar Modares, engenheiro de TAC da Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Empresa unificada do centro de contato (UCCE)
- Cisco unificou o gerente da interação da Web e do email (WIM/EIM)

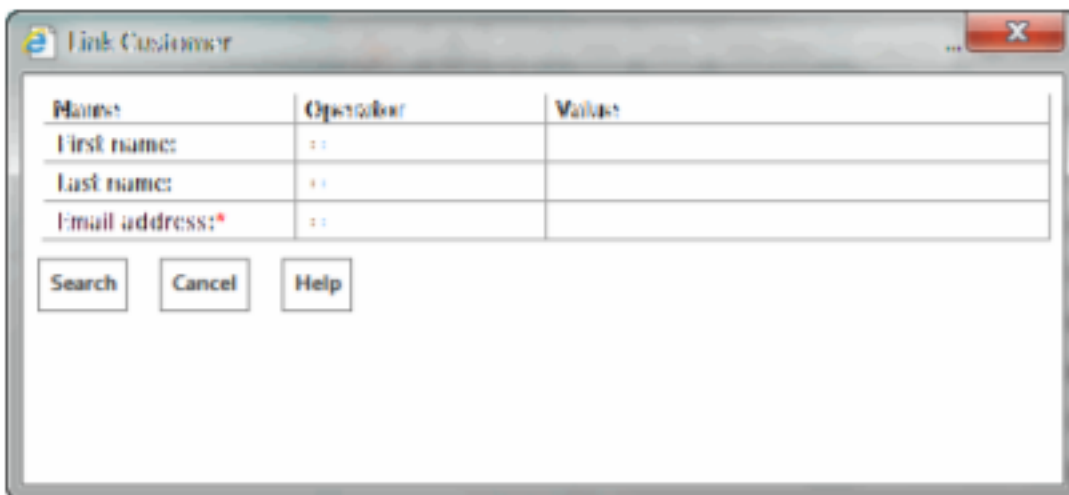
Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- WIM/EIM 11.0(2)

Informações de Apoio

No indicador do cliente do link, use as opções disponíveis para procurar por um cliente. À revelia, o indicador pede o nome, sobrenome, e o endereço email, mas ele pode indicar as opções diferentes baseadas em como seu administrador estabeleceu o indicador. Se a busca retorna um resultado de harmonização, a atividade do bate-papo está associada com o cliente. Se o cliente não existe, um registro novo do cliente está criado para a atividade. A fim configurar opções adicionais às opções padrão no indicador do cliente do link, há umas etapas deve ser tomado para configurar estas opções adicionais. Este documento fornece etapas em como configurar estas opções adicionais.



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

Search Cancel Help

Fill in customer details

Passos de configuração

Etapa 1. Início de uma sessão como a administração da separação (separação identificação = 1).

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

Etapa 2. Selecione o **console das ferramentas**.



Consoles

AUTHORING



Knowledge Base

MANAGEMENT



Administration



Reports



Supervision



Offers

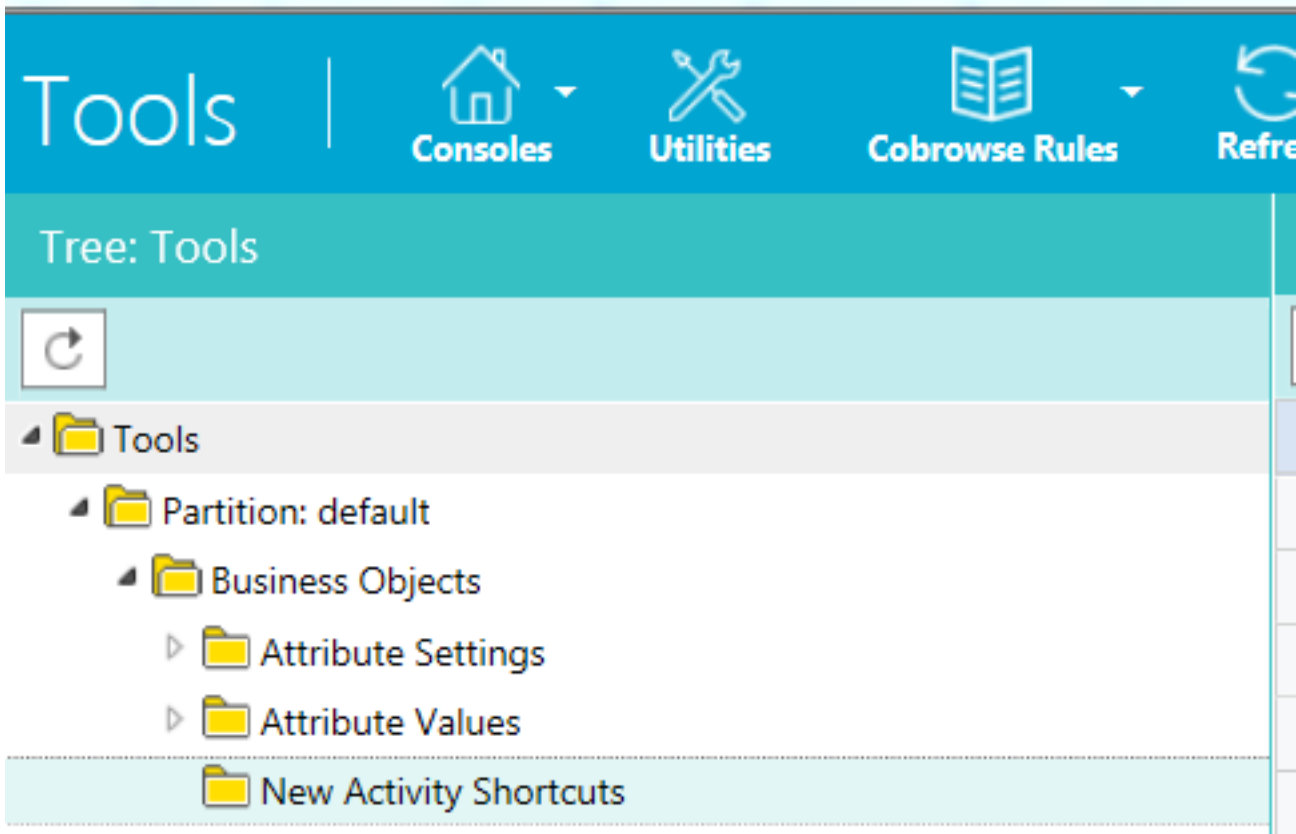


System

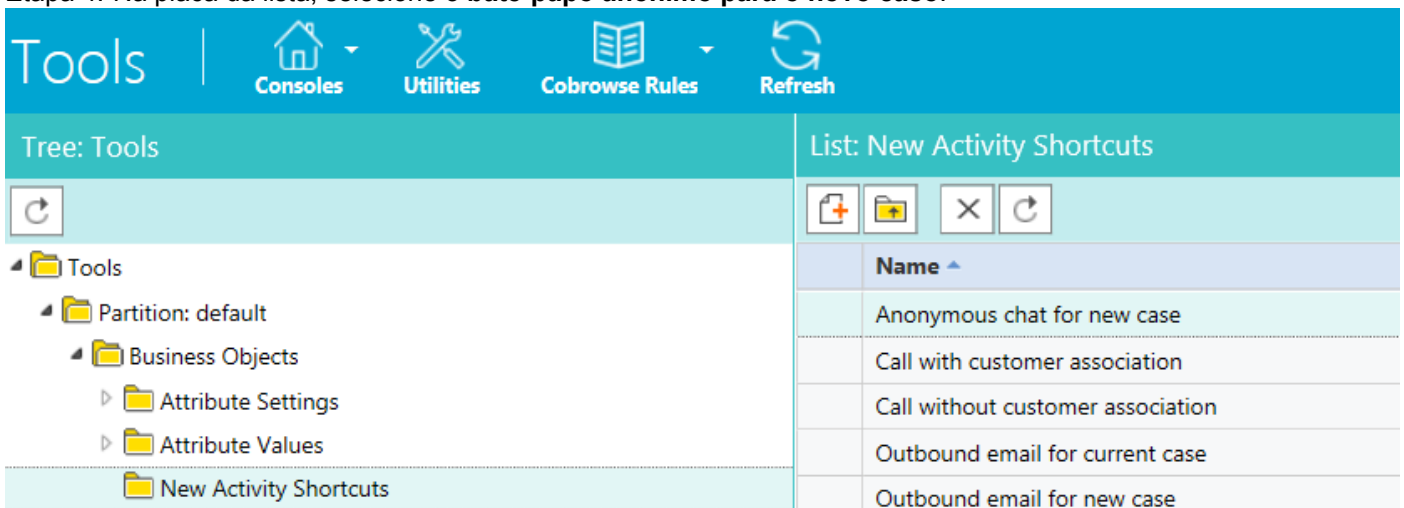


Tools

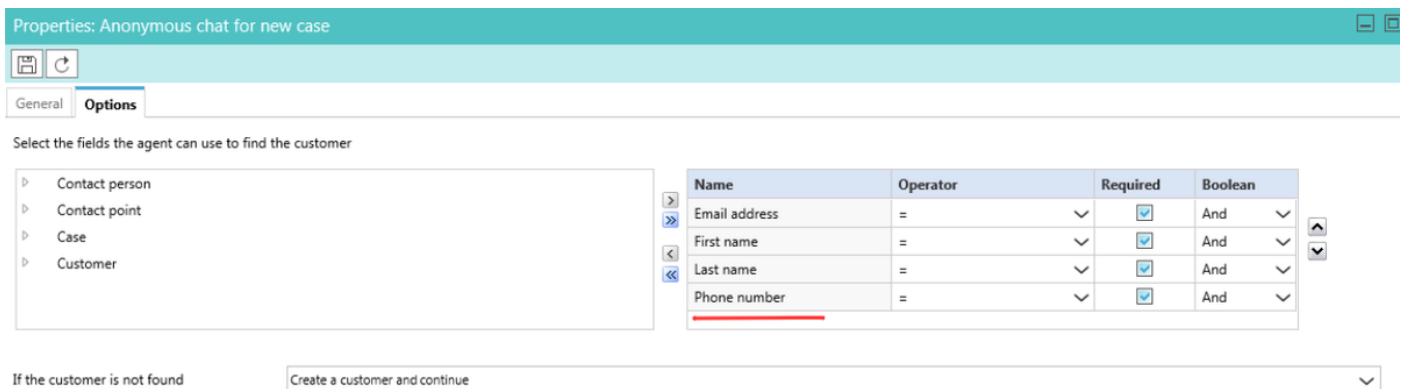
Etapa 3. No painel de árvore selecione **Tools>Partition: atalhos da atividade de Objects>New do default>Business**.



Etapa 4. Na placa da lista, selecione o **bate-papo anônimo para o novo caso**.



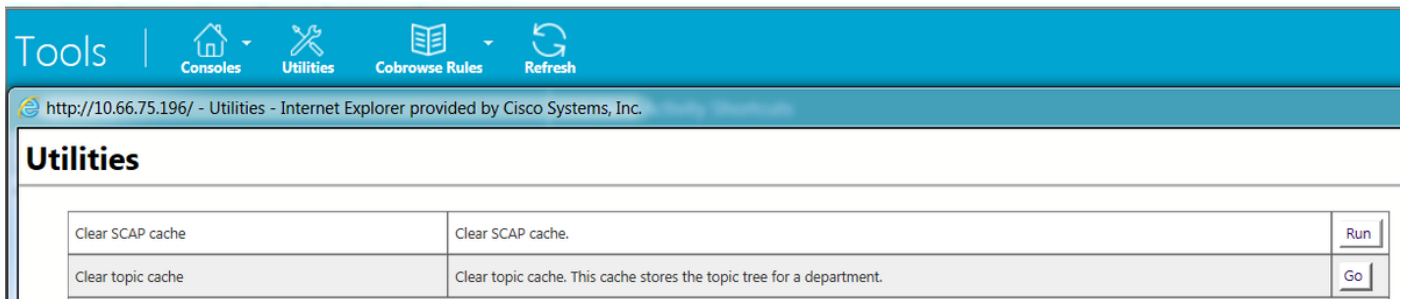
Etapa 5. No painel de propriedades, selecione **opções**.



Etapa 6. Sob opções selecione as opções necessárias que você quer ser indicado quando o botão do cliente do link é clicado.

Etapa 7. **Salvaguarda do clique.**

Etapa 8.   seletor do **esconderijo do espaço livre SCAP do**   **utilidades** clica sobre o **botão Run Button.**

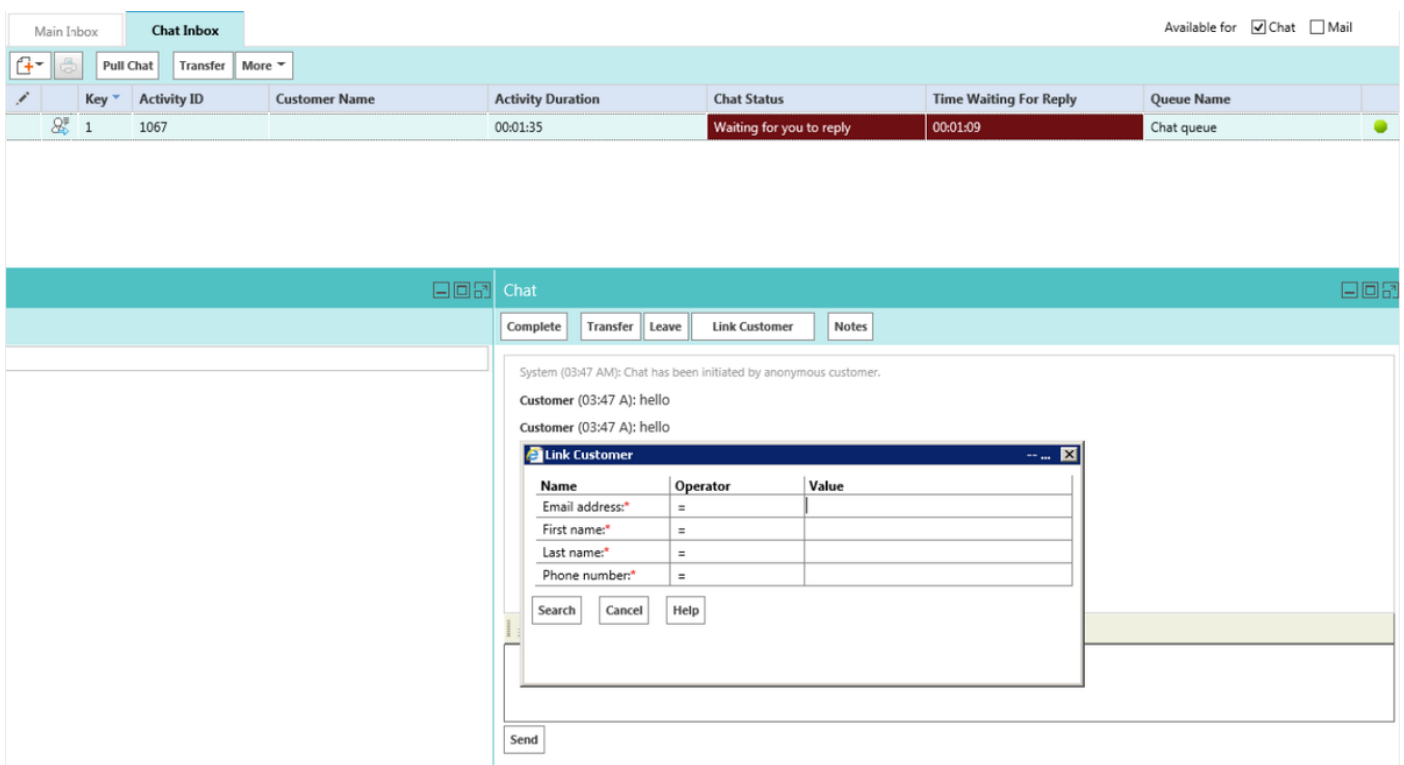


Utility Name	Description	Action
Clear SCAP cache	Clear SCAP cache.	Run
Clear topic cache	Clear topic cache. This cache stores the topic tree for a department.	Go

Etapas de verificação

Etapa 1. Início de uma sessão como o agente e o bate-papo anônimo iniciado.

Etapa 2. Clique sobre o **cliente do link** e verifique-o que as opções recentemente adicionadas aparecem no indicador.



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

Chat

Complete Transfer Leave Link Customer Notes

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

Link Customer

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

Search Cancel Help

Send