

# Анонимный Webchat с функцией клиента

## ССЫЛКИ В КОНСОЛИ АГЕНТА

### Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Порядок действий для настройки](#)

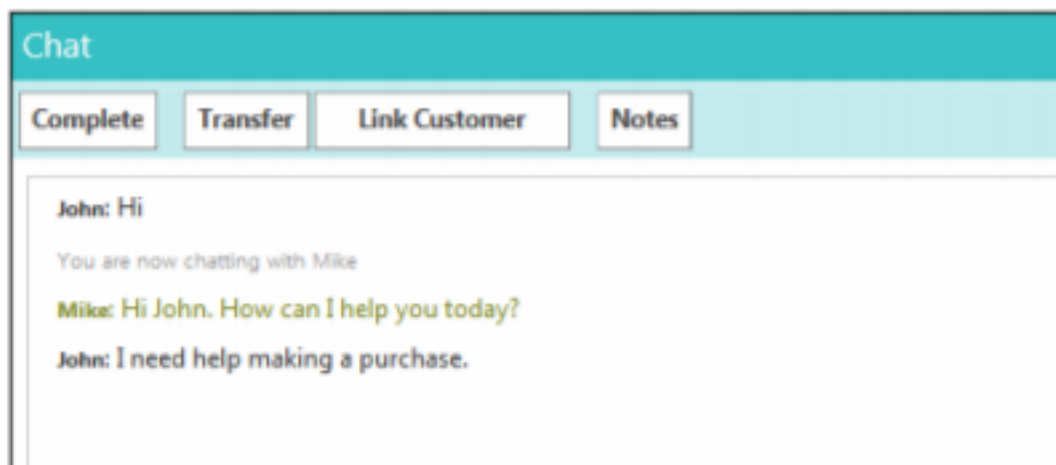
[Этапы проверки](#)

### Введение

Этот документ описывает инструкцию по тому, как отобразиться, различные варианты на окне клиента ссылки, когда анонимный webchat внедрен. Этот документ является дополнительным к Руководству Агента Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager, разделу Клиентов Ссылки выпуска 11.0 (2).

Анонимные чаты позволяют клиентам обсуждать с агентами без условия любых персональных данных, например, названия, адреса электронной почты, номера телефона. Когда клиент щелкает по ссылке чата или кнопке, они не отображены с журналом на странице.

Такие посетители созданы как анонимные клиенты в системе, и никакая запись клиента не создана для действия чата. Если позже посетитель определен как клиент, или необходимо создать новую запись клиента для посетителя, можно сделать так с кнопкой **Link Customer**, доступной в области Chat.



Внесенный Mayur Vyas, специалистом службы технической поддержки Cisco.

Отредактированный Sahar Modares, специалистом службы технической поддержки Cisco.

# Предварительные условия

## Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Унифицированное предприятие Contact Center (UCCE)
- Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager (WIM/EIM)

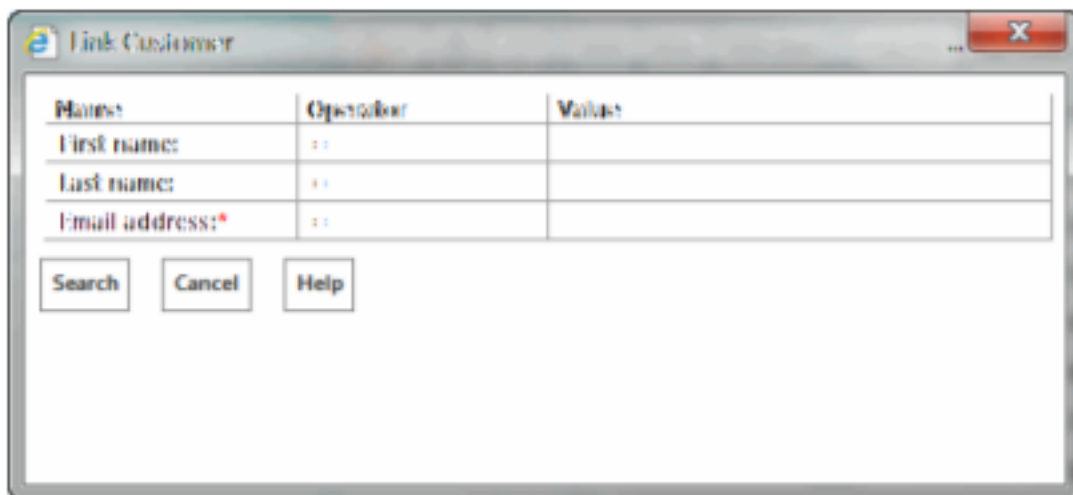
## Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- WIM/EIM 11.0 (2)

## Общие сведения

В окне Link Customer используйте доступные параметры искать клиента. По умолчанию окно просит имя, фамилию и адрес электронной почты, но это может отобразить различные варианты на основе того, как ваш администратор установил окно. Если поиск возвращает соответствующий результат, действие чата привязано к клиенту. Если клиент не существует, новая запись клиента создана для действия. Для настройки дополнительных параметров к параметрам по умолчанию в окне клиента Ссылки существуют шаги, должен быть взят для настройки этих дополнительных параметров. Этот документ предоставляет шаги в то, как настроить эти дополнительные параметры.



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

Search Cancel Help

*Fill in customer details*

## Порядок действий для настройки

Шаг 1. Войдите как администрирование разделения (идентификатор разделения = 1).

<http://<ip веб-сервера>/system/web/view/platform/common/login/root.jsp? partitionId=1>

Шаг 2. Выберите консоль Tools.



# Consoles

## AUTHORING

---



Knowledge Base

## MANAGEMENT

---



Administration



Reports



Supervision



Offers

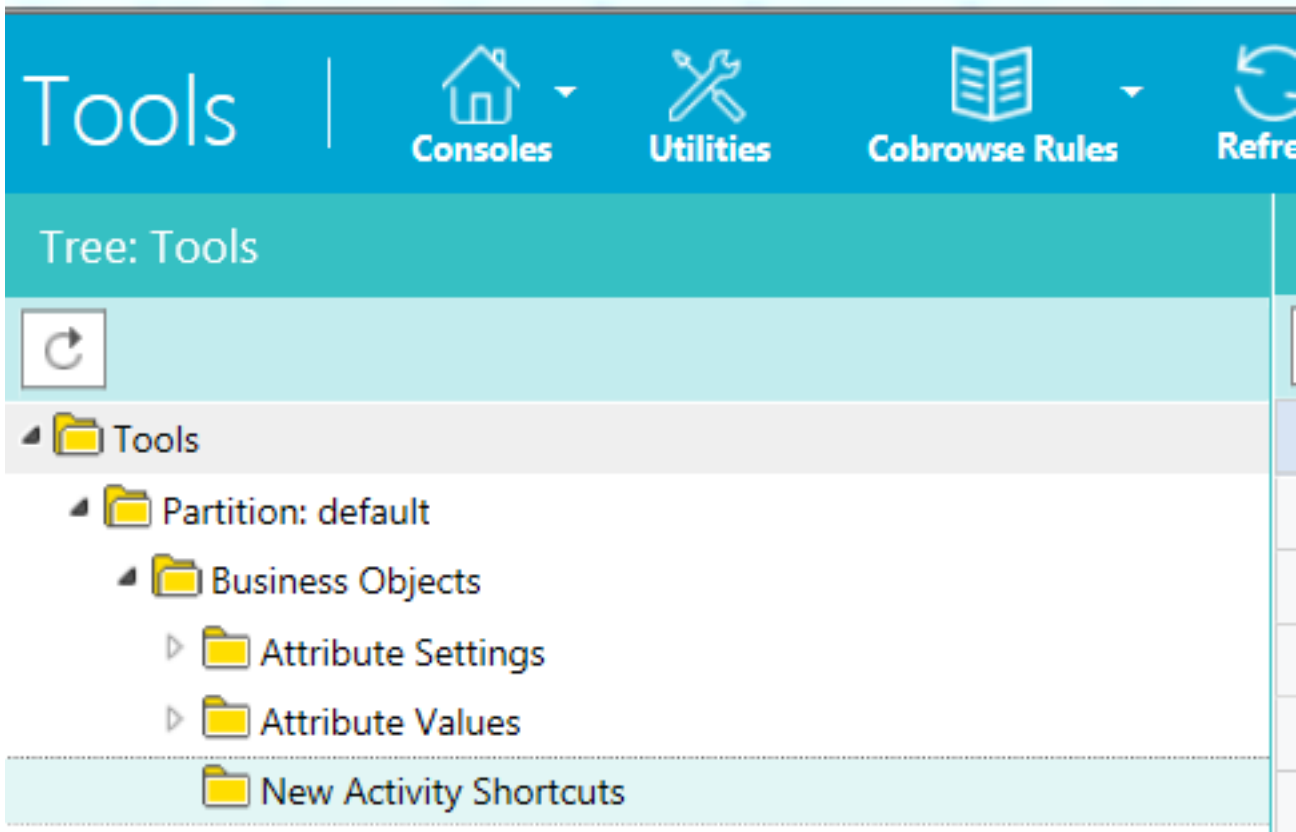


System

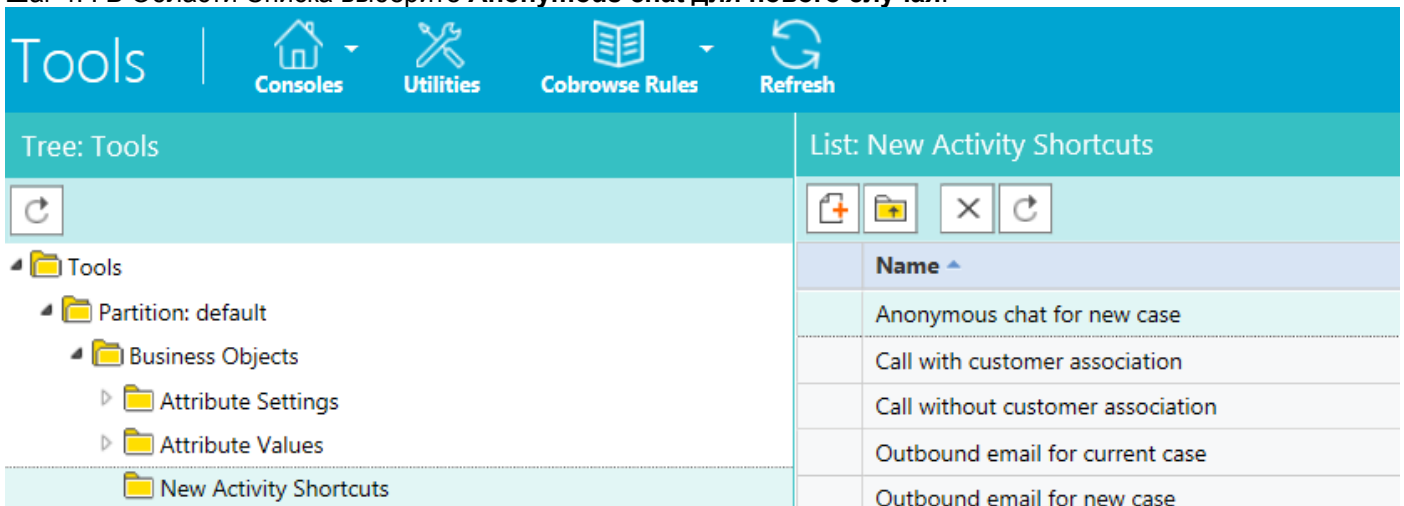


**Tools**

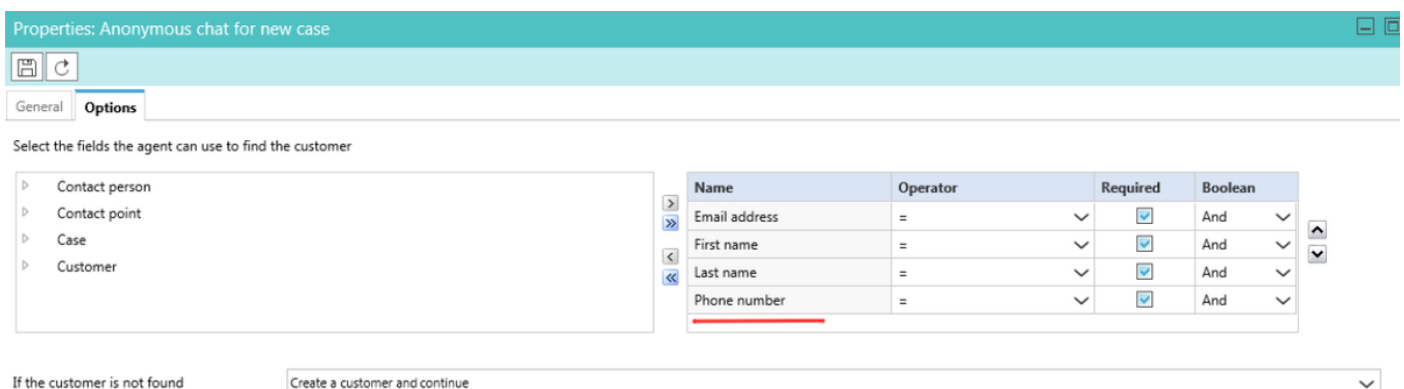
Шаг 3. В Панели дерева выбирают **Tools > Partition:default > Business Objects > New Activity Shortcuts**.



Шаг 4. . В Области Списка выберите **Anonymous chat** для нового случая.



Шаг 5. . В Панели свойств выберите **опции**.



Шаг 6. Под опциями выбирают необходимые параметры, что вы хотите быть отображенными, когда нажата кнопка Link Customer.

Шаг 7. **Нажмите Save.**

Шаг 8. Выберите **Utilities**, кэш **Clear SCAP** щелкает по **Кнопке запуска**.

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

## Этапы проверки

Шаг 1. Войдите как агент и иницируйте анонимный чат.

Шаг 2. Щелкните по клиенту **Link** и проверьте, что недавно добавленные опции появляются на окне.

Main Inbox | Chat Inbox Available for  Chat  Mail

Pull Chat Transfer More

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