

与林克客户功能的匿名Webchat在代理程序控制台

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置步骤](#)

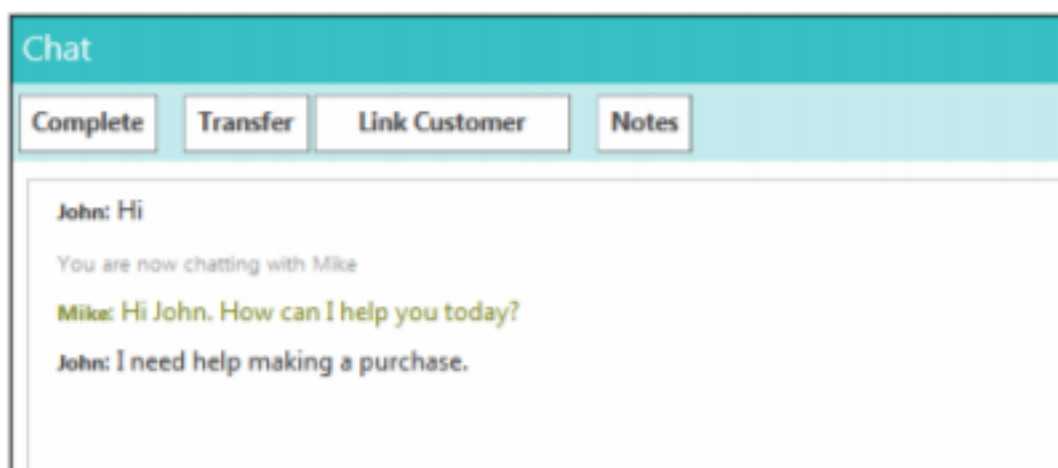
[验证步骤](#)

简介

当匿名webchat实现时，本文描述关于如何的说明显示在链路客户窗口的不同的选项。本文是补充的到Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager代理程序的指南，发布11.0(2)林克客户部分。

即匿名聊天允许客户用代理程序聊天没有所有个人详细信息名称提供，电子邮件地址，电话号码。当客户点击聊天链路或按钮时，他们没有显示与登录页。

这样访客创建作为系统的匿名客户，并且客户记录没有为聊天活动创建。如果在一个最新点访客识别作为客户，或者需要创建访客的一个新的客户记录，您能如此执行与**林克客户**在聊天窗格的按钮联机。



贡献用Mayur Vyas， Cisco TAC工程师。

编辑用Sahar Modares， Cisco TAC工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

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

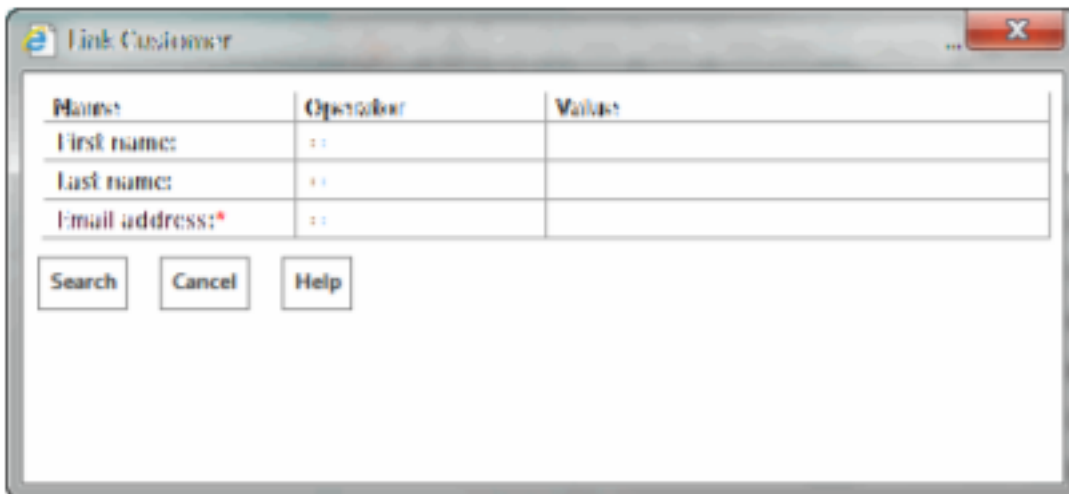
使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- WIM/EIM 11.0(2)

背景信息

在林克客户窗口，请使用可用的选项搜索客户。默认情况下，窗口请求名字、姓氏和电子邮件地址，但是能显示根据您的管理员如何的不同的选项设置窗口。如果搜索返回一种匹配的结果，聊天活动关联与客户。如果客户不存在，一个新的客户记录为活动创建。为了配置其它选项到默认选项在林克客户窗口，有步骤必须采取配置这些其它选项。本文提供步骤关于怎样配置这些其它选项。



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

Search Cancel Help

Fill in customer details

配置步骤

1.(ID = 1)

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

2.



Consoles

AUTHORING



Knowledge Base

MANAGEMENT



Administration



Reports



Supervision



Offers

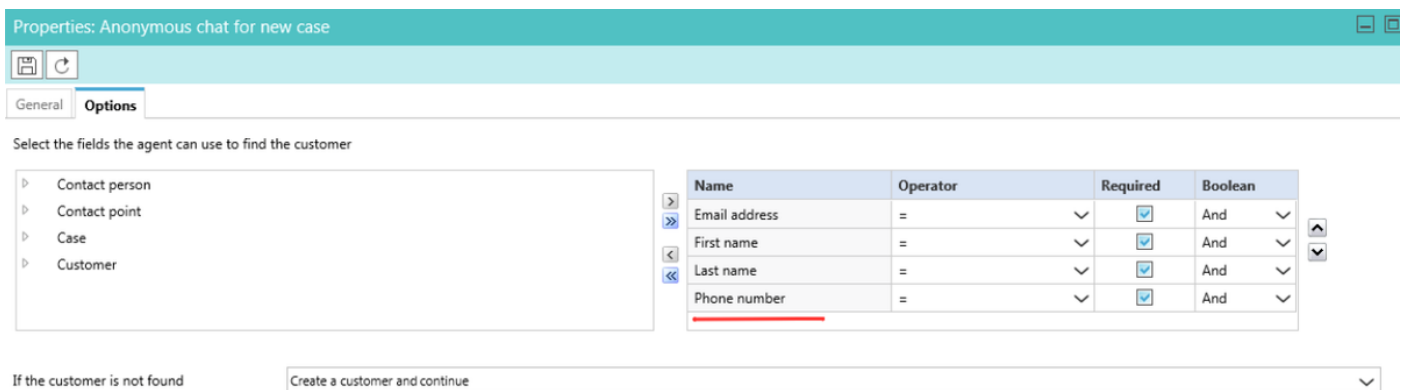
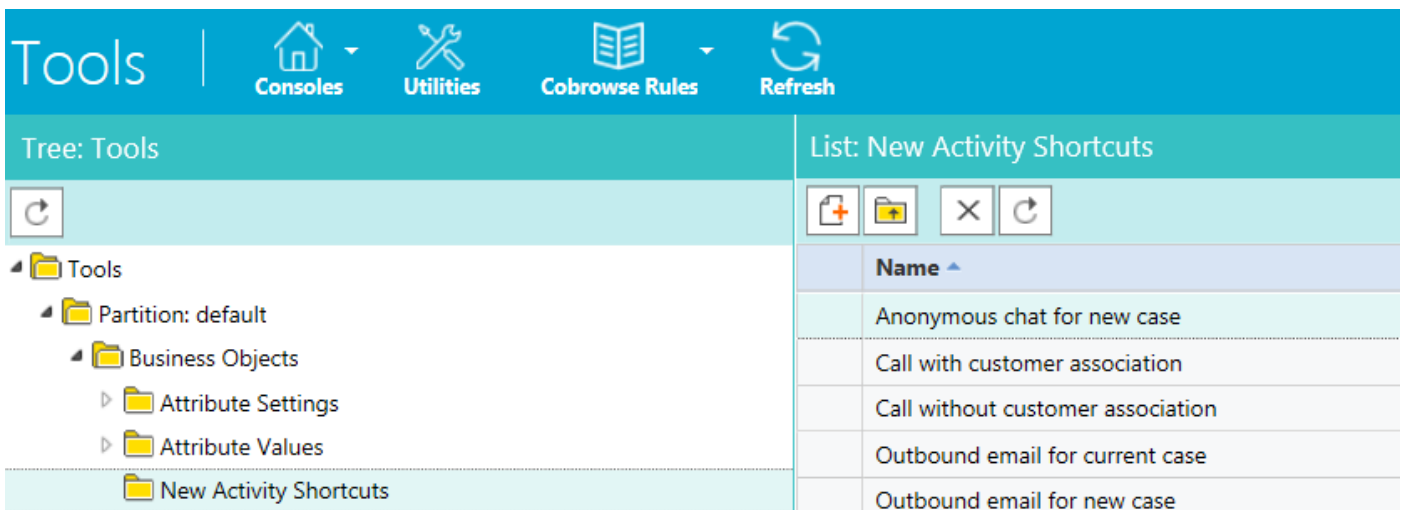
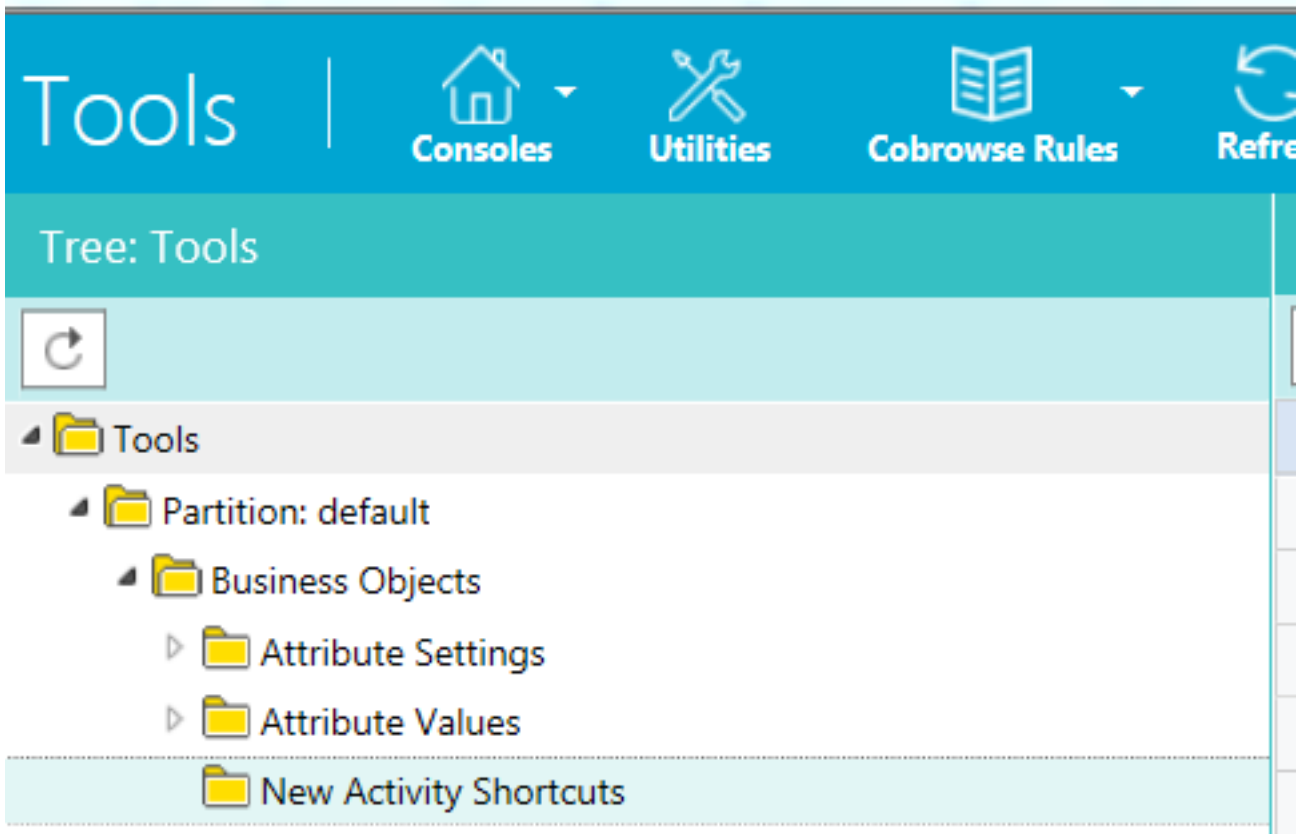


System



Tools

Tools>Partition default>Business Objects>New



7. "Save"

8.4 RunSCAP

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

验证步骤

步骤1. 洛金作为代理程序和启动匿名聊天。

步骤2. 点击林克客户并且验证新加的选项出现在窗口。

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:*	=	