

Live-Chat wird im WalkMe Player-Menü nicht angezeigt

Problem

Wenn Sie das Problem haben, dass Ihre Live-Chat-Schaltfläche nicht in Ihrem WalkMe Player-Menü erscheint, kann dies durch einen der folgenden Faktoren verursacht werden.

Mögliche Lösung

Die Schaltfläche „Live Chat“ wird nicht angezeigt, wenn die Live-Chat API nicht verfügbar ist. Dies wird normalerweise durch Folgendes verursacht:

1. Das Live-Chat-Snippet/API ist auf der Seite nicht verfügbar.
2. Derzeit sind keine Agenten verfügbar. Bei einigen Anbietern meldet sich die API nur zurück, wenn der Chat gerade aktiv ist.
3. **LiveAgent:** Die konfigurierte Agent-ID ist fehlerhaft. Dies kann mithilfe von `liveAgentConfig.chatId` überprüft werden, um die ID des aktuellen aktiven Anbieters zu erhalten.
4. Möglicherweise haben Sie den Live-Chat unter Verwendung von Zendesk konfiguriert, obwohl es sich eigentlich um Zopim handelt, oder andersherum.
 - Zendesk übernahm Zopim, aber die Chat-Anbieter beider Unternehmen existieren weiterhin separat.
 - Dies kann leicht getestet werden: Führen Sie beide API-Befehle aus, wenn der Chat aktiv ist, um zu sehen, welcher von beiden implementiert wird.

Anhand des nachstehenden API-Aufrufs können Sie feststellen, ob Ihr Live-Chat-Dienst auf der Seite aktiv ist, auf der die Schaltfläche Live-Chat im WalkMe-Menü angezeigt werden soll. Sie können den API-Aufruf direkt in die Entwicklerwerkzeuge-Konsole Ihres Browsers eingeben.

chatVendor	API-Aufruf
LiveAgent	<code>liveagent.startChat('chatId')</code>
Zopim	<code>\$zopim.livechat.window.toggle()</code>
Olark	<code>olark(,api.box.expand')</code>
Intercom	<code>Intercom('show')</code>

Habla	habla_window.expand()
LiveChat	LC_API.open_chat_window()
snapengage	SnapEngage.startLink()
Zendesk	zE.activate()
Tawk	Tawk_API.toggle()
PureChat	purechatApi.set('chatbox.expanded', true); Only if purechatApi.get('chatbox.available'); is true