

Le Live Chat ne s'affiche pas dans le menu du lecteur WalkMe

Problème

Si le bouton du Live Chat n'apparaît pas dans votre menu du lecteur WalkMe, cela peut être dû à l'un des facteurs ci-dessous.

Solution possible

Le bouton Live Chat n'apparaîtra pas si l'API du Live Chat n'est pas disponible. Cela est généralement dû au fait que :

1. Le snippet ou l'API du Live Chat n'est pas présent sur la page.
2. Aucun agent n'est actuellement disponible. Pour certains fournisseurs, l'API ne revient que si le chat est effectivement actif.
3. **LiveAgent** : L'Id de l'agent configuré n'est pas correct. Vous pouvez le vérifier à l'aide de `liveAgentConfig.chatId` pour obtenir l'Id du fournisseur actif actuel.
4. Vous pouvez avoir configuré le Live Chat à l'aide de Zendesk, alors qu'il est configuré à l'aide de Zopim, ou vice versa.
 - Zendesk a acheté Zopim, mais les fournisseurs de chat sont toujours séparés.
 - Vous pouvez facilement tester les deux commandes d'API lorsque le chat est actif pour voir lequel est implémenté.

Référez-vous à l'appel API ci-dessous pour voir si votre service Live Chat est actif sur la page sur laquelle vous prévoyez de voir apparaître le bouton du Live Chat dans le menu WalkMe. Vous pouvez saisir l'appel API directement dans la console des outils de développement de votre navigateur.

Fournisseur de chat	Appel API
LiveAgent	<code>liveagent.commencerChat('chatId')</code>
Zopim	<code>\$zopim.livechat.window.toggle()</code>
Olark	<code>olark('api.box.expand')</code>
Intercom	<code>Intercom('show')</code>
Habla	<code>habla_window.expand()</code>

LiveChat	LC_API.open_chat_window()
Snapengage	SnapEngage.startLink()
Zendesk	zE.activate()
Tawk	Tawk_API.toggle()
PureChat	purechatApi.set('chatbox.expanded', true) ; Seulement si purechatApi.get('chatbox.available') ; est vrai