

ライブチャットがWalkMeプレーヤーメニューに表示されない

問題

LiveChat(ライブチャット) ボタンがWalkMeプレーヤーメニューに表示されない問題が発生した場合、次に示す要素が原因である可能性があります。

考えられるソリューション

ライブチャットAPIが利用できない場合にはライブチャットボタンは表示されません。この問題の原因は通常、次のとおりです。

1. ライブチャットスニペット/APIがページ上に存在しない。
2. その時点で利用できるエージェントが存在しない。一部のプロバイダーでは、チャットが現在アクティブな場合にのみAPIが返信します。
3. **LiveAgent** 設定したAgent ID(エージェントID)が間違っている。これを確認するにはliveAgentConfig.chatIdを利用して現在アクティブなプロバイダーのIDを取得します。
4. ライブチャットの設定時に、実際はZopimなのにZendeskを使用した、またはその逆を使用した。
 - ZendeskはZopimを買収しましたが、両方のチャットプロバイダーが別個に存在しています。
 - チャットがアクティブになっているときに両方のAPIコマンドを実行することで、どちらが実装されているのかを簡単にテストできます。

下のAPIコールを参照してWalkMeメニューにLiveChatボタンが表示されるはずのページでLiveChatサービスがアクティブになっていることを確認してください。ブラウザーの開発ツールコンソールにAPIコールを直接入力できます。

チャットベンダー	APIコール
LiveAgent	liveagent.startChat('chatId')
Zopim	\$zopim.livechat.window.toggle()
Olark	olark('api.box.expand')
Intercom	Intercom('show')
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); purechatApi.get('chatbox.available');がtrueの場合のみ