

Aangepaste chatvariabelen voor ECE-chat configureren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Verifiëren](#)

Inleiding

Dit document beschrijft het proces om de variabele Aangepaste chat te configureren op Cisco Email and Chat (ECE) en kan worden doorgegeven aan Agent Desktop.

Voorwaarden

Vereisten

ECE 11.5 of hoger

Gebruikte componenten

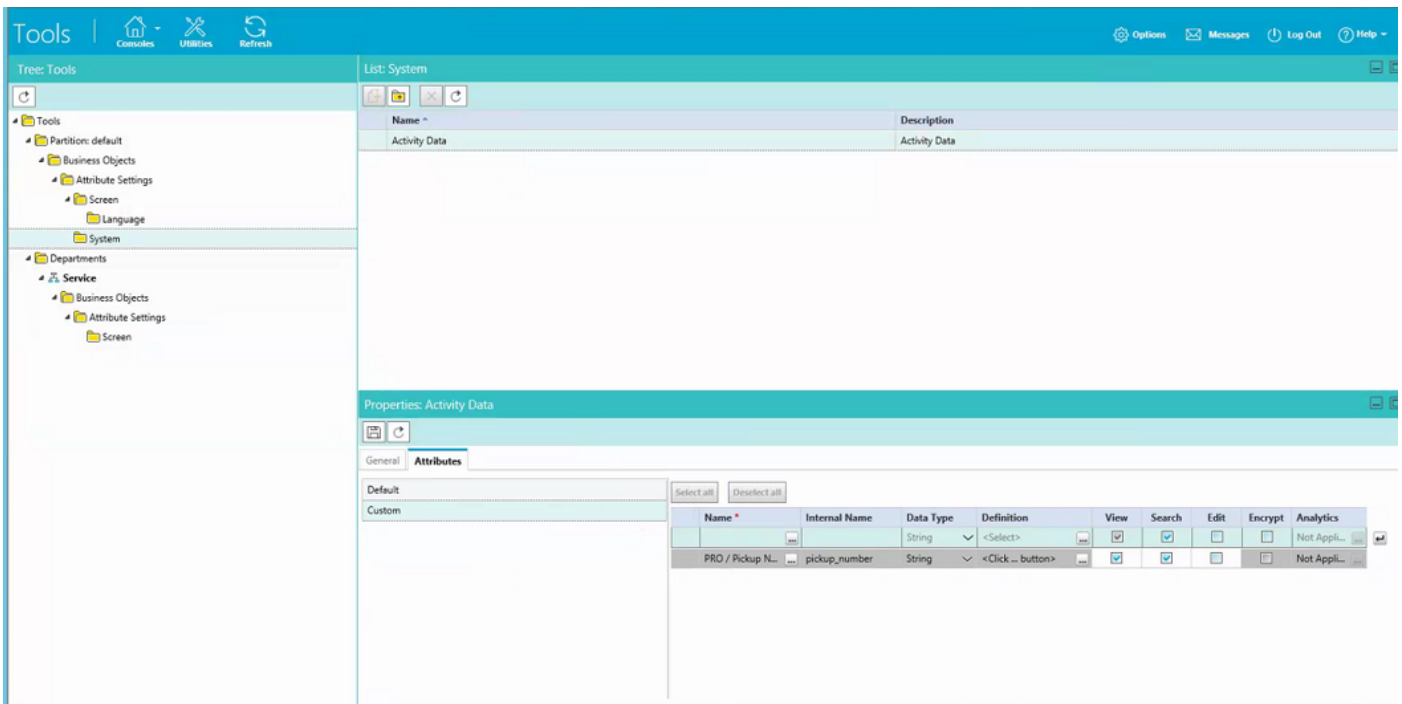
ECE-systeemconsole

ECE-beheerconsole

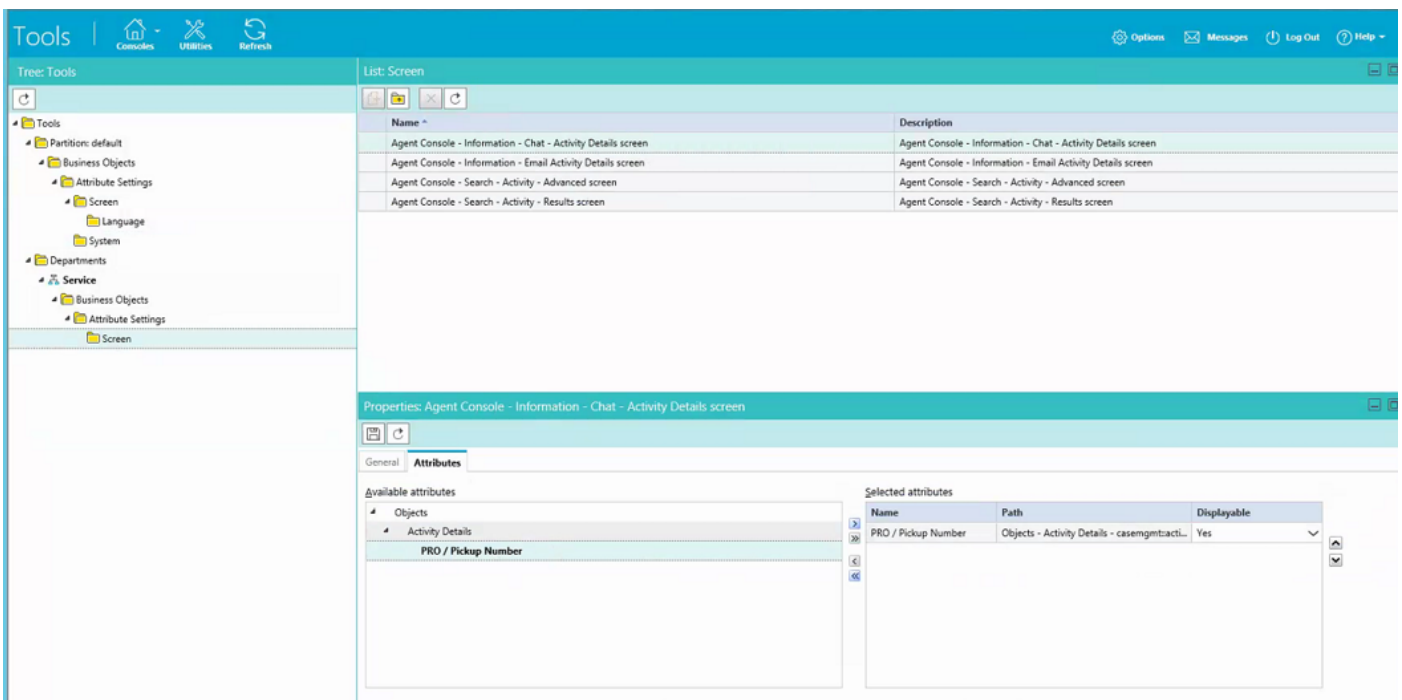
Desktop met finesse Agent

Configureren

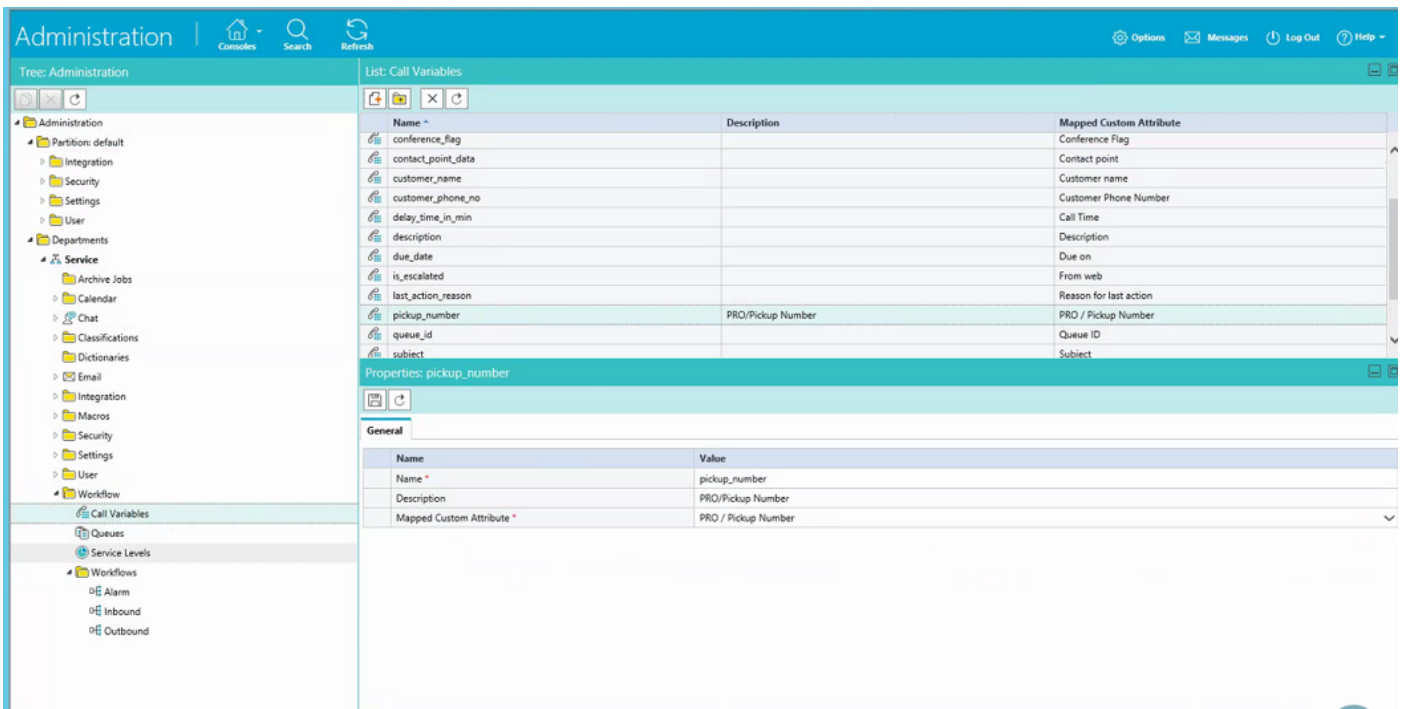
Stap 1. Open PA-console -> Gereedschappen -> Verdeling: Standaard -> Business Object -> Instellingen van kenmerken -> Systeem



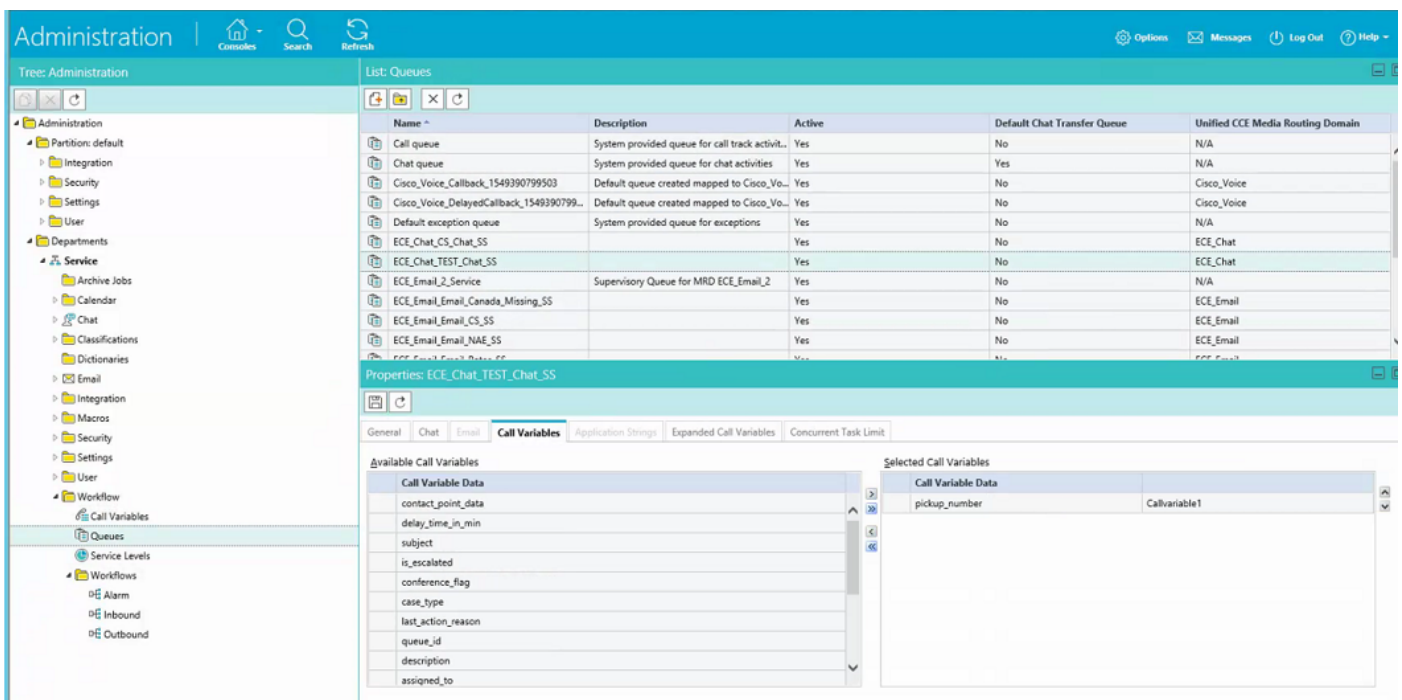
Stap 2. Stel de gedefinieerde eigenschappen onder **Scherm** in voor **Agent-console - Chat-activiteit**



Stap 3. Gebruik de Interne naam die in stap 1 is gemaakt. Navigeer naar de console van het Beheer en ontwerp het als Variabelen van de Vraag.



Stap 4: Pas de eerder gemaakte gespreksvariabele aan de wachtrij



Stap 5. Voeg nu de configuratie onder **GainLiveConfig.js** in webserver toe

```

{
    paramName : 'L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT',
    objectName : 'casemgmt::activity_data',
    attributeName : 'pickup_number',
    primaryKey : '0',
    required : '0',
    minLength : '0',
    maxLength : '15',
    fieldType : '1',

```

```
validationString : ''  
}
```

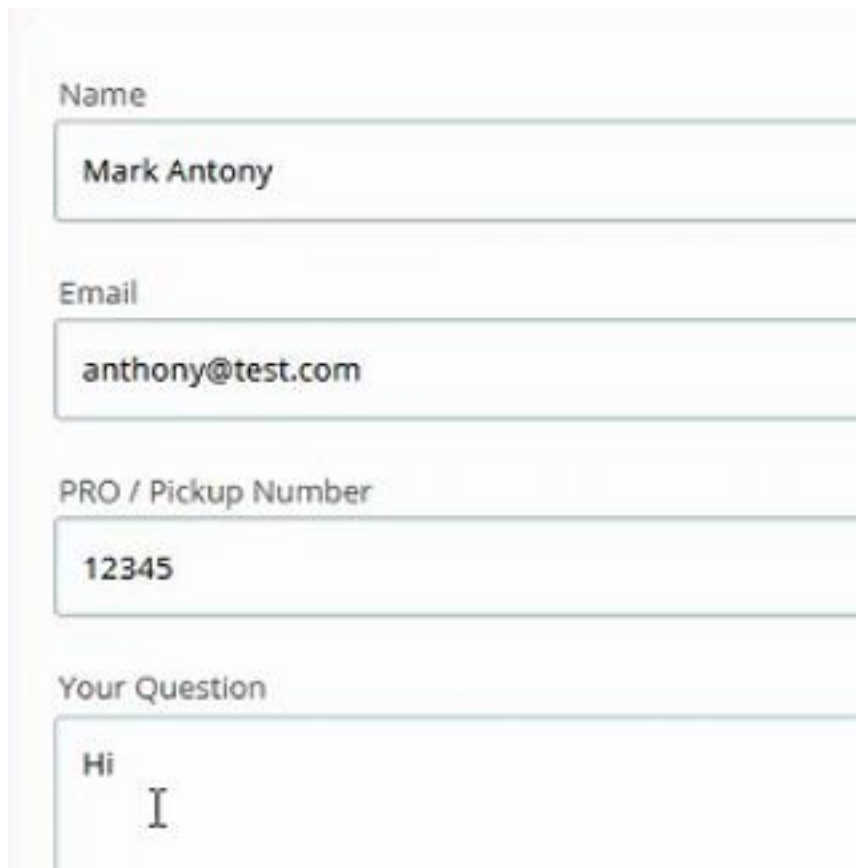
Stap 6. U kunt de configuratie in de chat-sjabloon voor de klant toevoegen om de waarde in te voeren die onder `C:\ECE\eservice\templates\chat\` is gemaakt tegen elke sjabloon die u moet gebruiken.

Stap 7. Voeg de parameter toe

`L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT = "PRO / Pickup Number"`

Verifiëren

Chatvenster lijkt op deze postwijziging:



The image shows a chat form with four input fields. The first field is labeled 'Name' and contains the text 'Mark Antony'. The second field is labeled 'Email' and contains the text 'anthony@test.com'. The third field is labeled 'PRO / Pickup Number' and contains the text '12345'. The fourth field is labeled 'Your Question' and contains the text 'Hi' followed by a cursor 'I'.

Op Agent-console is een extra variabele zichtbaar:

Agent Test Agent5 (9995) - Extension 3880
Not Ready 11:30
Home Manage Chat and Email My History

Make a New Call

Manage Chat and Email

Chat

Transfer Notes

25565 Mark Antony
Hi
ECE_Chat_TEST_Chat_SS 00:00:15
00:00:18

Activity Details Activity Body

Customer Name Mark Antony
Assigned To Test Agent5
Department Name Service
Queue Name ECE_Chat_TEST_Chat_SS
Created On 04/10/2019
Substatus In Progress
PRO / Pickup Number 2345

Save

Classifications

