

Configuración de ECE para deshabilitar opciones de compromiso alternativas

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe el proceso para inhabilitar las Opciones de Compromiso Alternativo en Cisco Email and Chat (ECE) durante las horas después del horario de oficina o cuando los agentes no están disponibles.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimientos sobre la personalización del chat y acceso a ECE 12.6 o superior

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en las plantillas de chat ECE Aria.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Configurar

Paso 1. Incluya el componente personalizado en el archivo de chats correspondiente `template.json` como se muestra en la imagen.

```
},
"configs": {
  "allConfigs": {
    "customComponentConfig": {
      "configPath": "custom/component-config.json"
    },
    "preferences": {
      "loginParameters": [
```

Cambios de configuración de componentes personalizados en Template.json

Paso 2. Actualice el campo de opciones alternativas de template.json como se muestra en la imagen.

```
],
"alternateContactOptions": {},
,
"surveyType": "interactive",
"externalSurveyURL": "",
"surveyQuestions": [
```

Opciones alternativas en Template.json

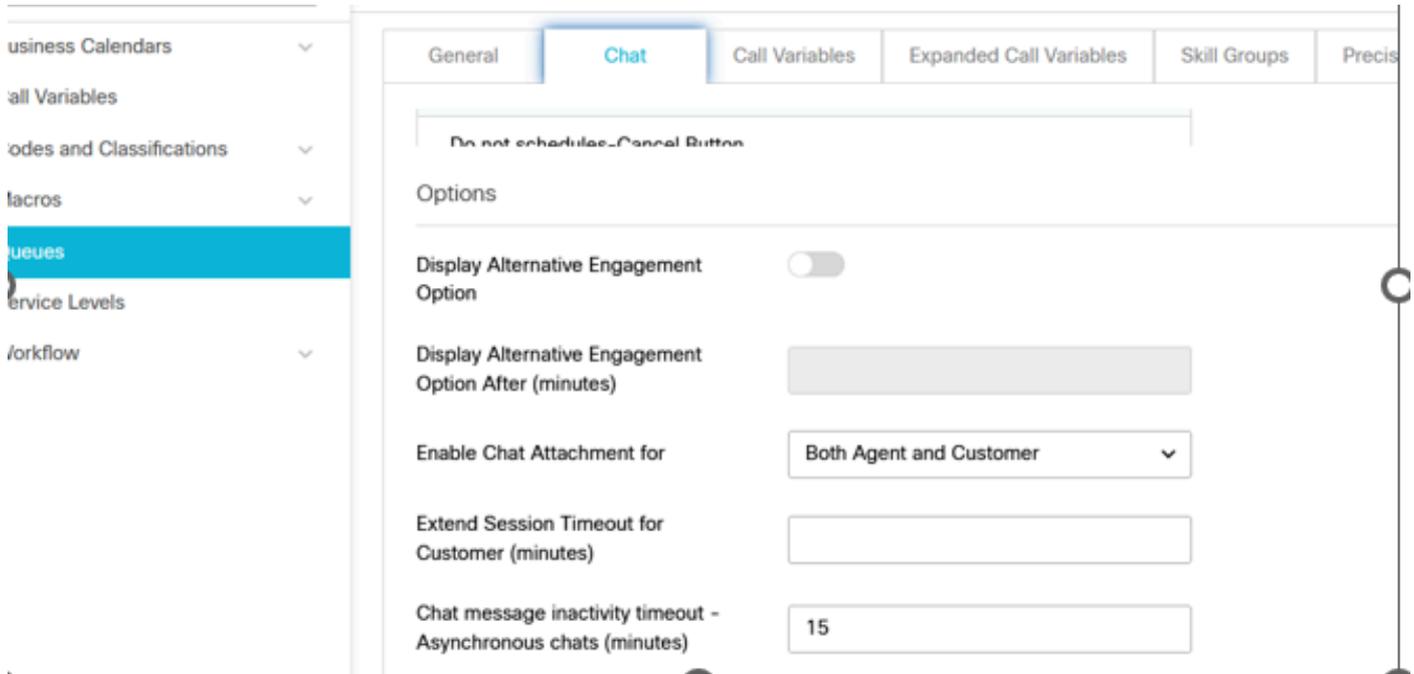
Paso 3. Actualice el **component-config.json** en la carpeta personalizada **\templates\chat\example\custom** como se muestra en la imagen.

```
{
  "alternate-contact-options": {
    "Settings": {
      "chat.off-hours": [
      ],
      "chat.unavailable": [
      ],
      "chat.abandoned": [
      ],
      "chat.error": [
      ]
    },
    "Meta": {
```

Cambios de Component-config.json en la carpeta Custom

Paso 4. Inhabilite el Display Alternate Engagement Option bajo Queues . Seleccione el departamento en el que se crea el punto de entrada de conversación y, a continuación, desplácese hasta Business Rules > Queues .

Desde ahí, elija la cola asignada en la pestaña Chat para desactivar la opción de interacción alternativa y, a continuación, guarde los cambios.



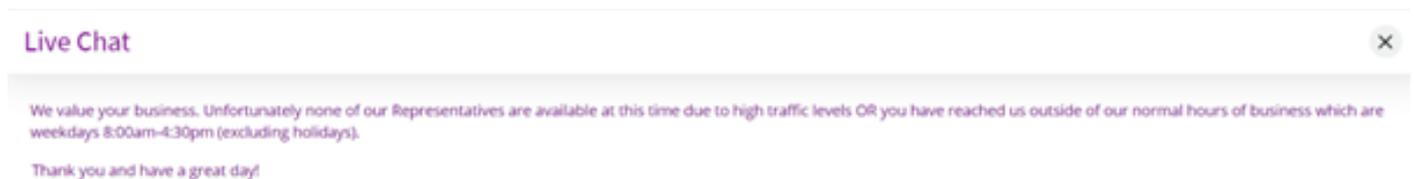
Desactivar Mostrar Opción de Compromiso Alternativo en Colas

Paso 5. Actualice los mensajes necesarios que se mostrarán durante las horas de conversación fuera de oficina/Agente no disponible en el en-us.json archivo de la carpeta personalizada\10n.

Verificación

Use esta sección para confirmar que su configuración funciona correctamente.

La ventana de chat se parece a esta modificación de publicación:



Ventana de conversación después de desactivar Opciones alternativas



Advertencia: nunca modifique la plantilla Aria base. En su lugar, duplique la carpeta, cámbiele el nombre según sea necesario y continúe con las modificaciones.

Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

Información Relacionada

Este es el documento clave que debe revisar a fondo antes de iniciar cualquier personalización de chat ECE. No se trata de una lista completa de documentos de la CEPE.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).