

Configura variabili chat personalizzate per chat ECE

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Verifica](#)

Introduzione

Questo documento descrive il processo di configurazione della variabile Chat personalizzata su Cisco Email and Chat (ECE) e può essere passato ad Agent Desktop.

Prerequisiti

Requisiti

ECE 11.5 o superiore

Componenti usati

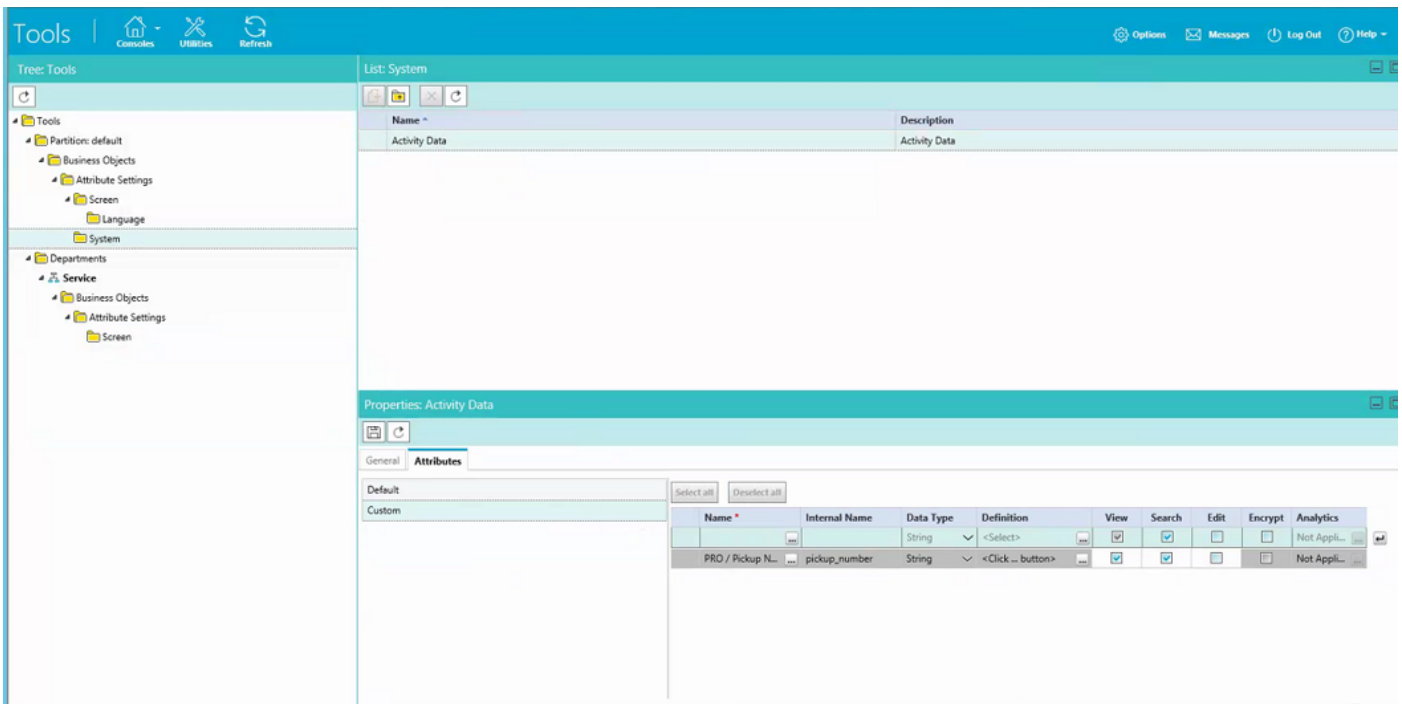
Console di sistema ECE

Console di amministrazione ECE

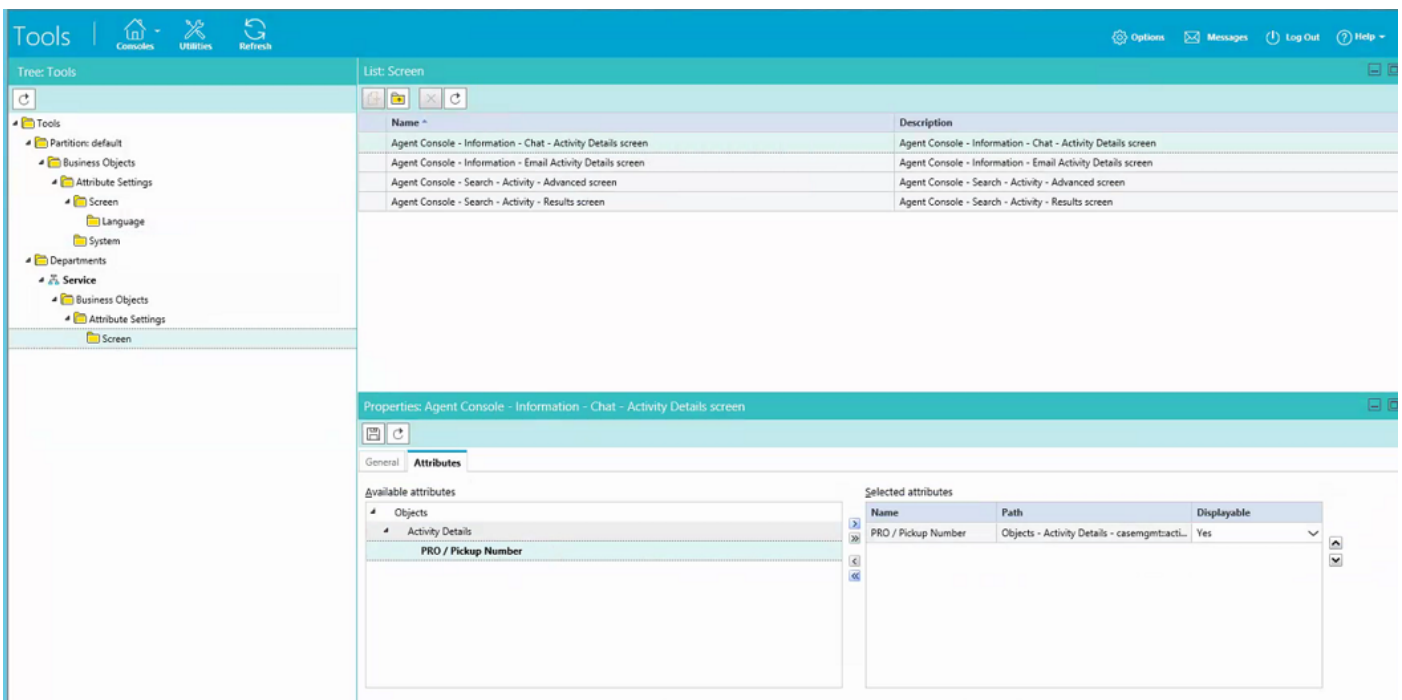
Finesse Agent Desktop

Configurazione

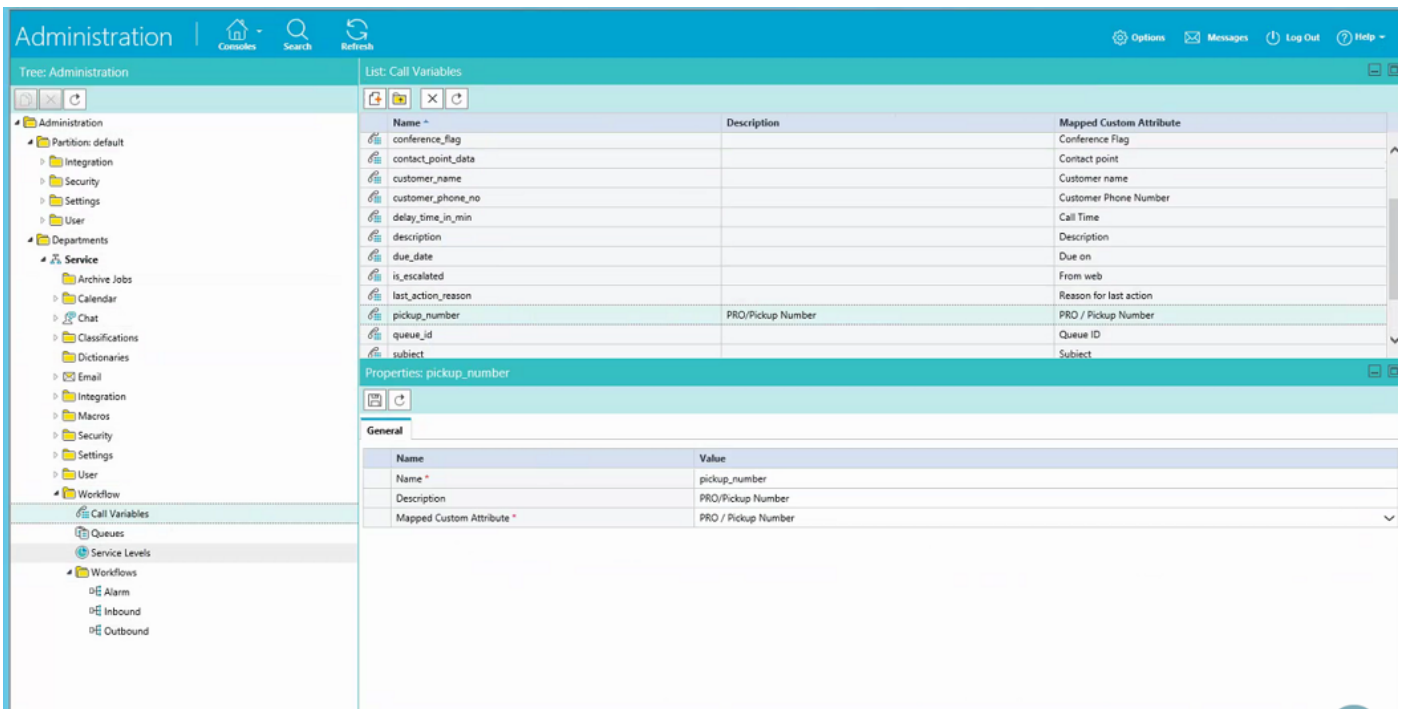
Passaggio 1. Aprire la console PA -> Strumenti -> Partizione: default -> Oggetto business -> Impostazioni attributi -> Sistema



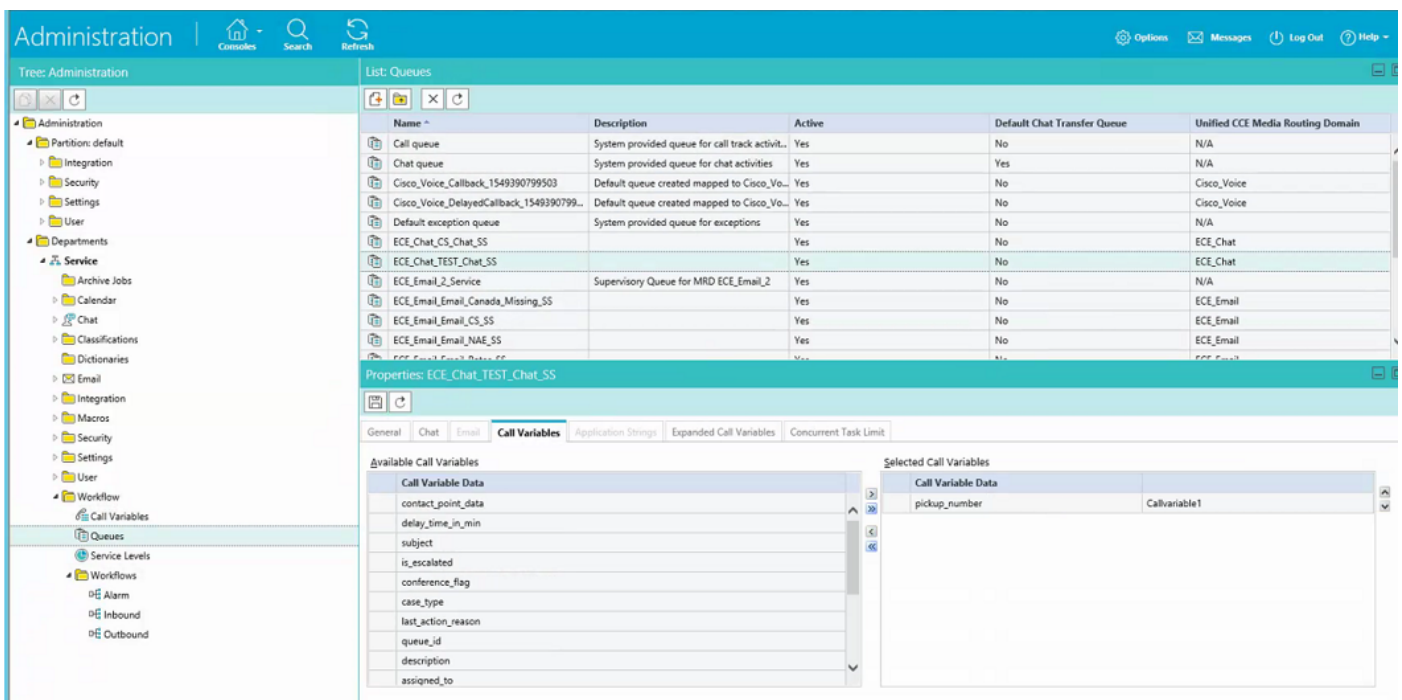
Passaggio 2. Eseguire il mapping degli attributi creati in **Schermata per Console agente - Attività chat**



Passaggio 3. Utilizzare il nome Internal creato nel passaggio 1. Passare alla console di amministrazione e crearla come Variabili di chiamata.



Passaggio 4. Assegnare la variabile chiamata creata in precedenza alla coda di chat



Passaggio 5. Aggiungere la configurazione in **GainLiveConfig.js** in webserver

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

```
validationString : ''  
}
```

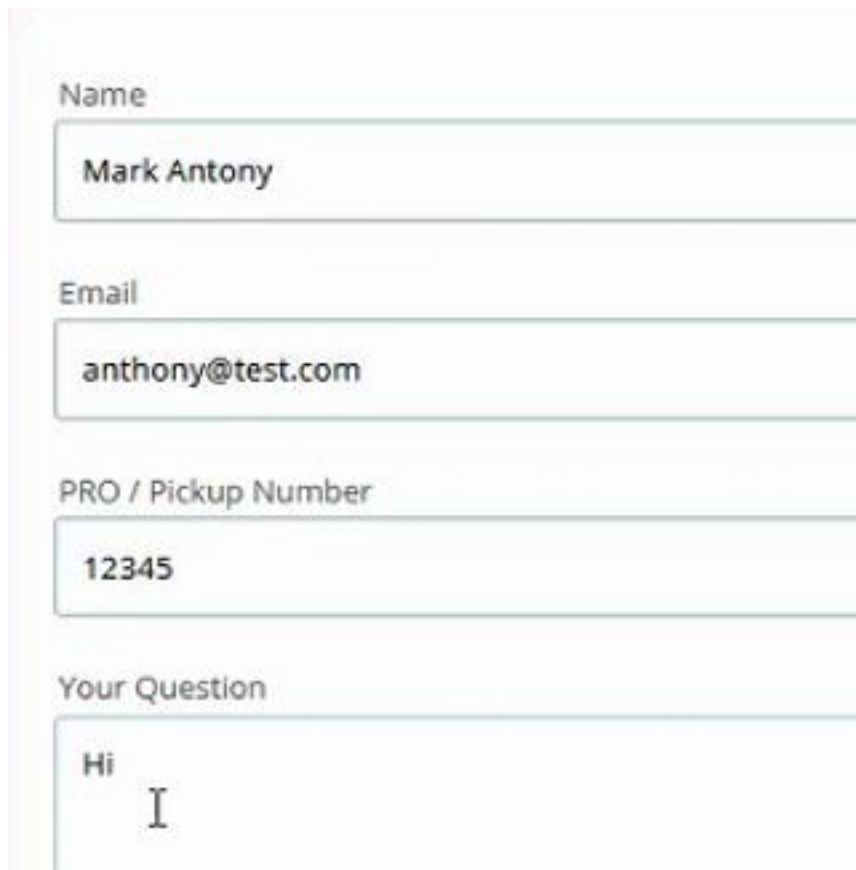
Passaggio 6. Ora è possibile aggiungere la configurazione nel modello di chat per il cliente in modo da immettere il valore creato in **C:\ECE\service\templates\chat** rispetto a qualsiasi modello che è necessario utilizzare.

Passaggio 7. Aggiungere il parametro

L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT = "PRO / Numero prelievo"

Verifica

La finestra di chat è simile alla seguente modifica post:



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'.

Nella console dell'agente è visibile una variabile aggiuntiva:

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

