

Configura ECE per disabilitare le opzioni di accordo alternative

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto il processo per disabilitare le opzioni di accordo alternative su Cisco Email and Chat (ECE) durante l'orario di ufficio o quando gli agenti non sono disponibili.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza della personalizzazione delle chat e dell'accesso a ECE 12.6 o versioni successive

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sui modelli ECE Aria Chat.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Configurazione

Passaggio 1. Includete il componente personalizzato nel rispettivo file di chattemplate.json, come mostrato nell'immagine.

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

Modifiche alla configurazione dei componenti personalizzati in Template.json

Passaggio 2. Aggiornare il campo delle opzioni alternative in template.json come mostrato nell'immagine.

```
],
"alternateContactOptions": {},

"surveyType": "interactive",
"externalSurveyURL": "",
"surveyQuestions": [
```

Opzioni alternative in Template.json

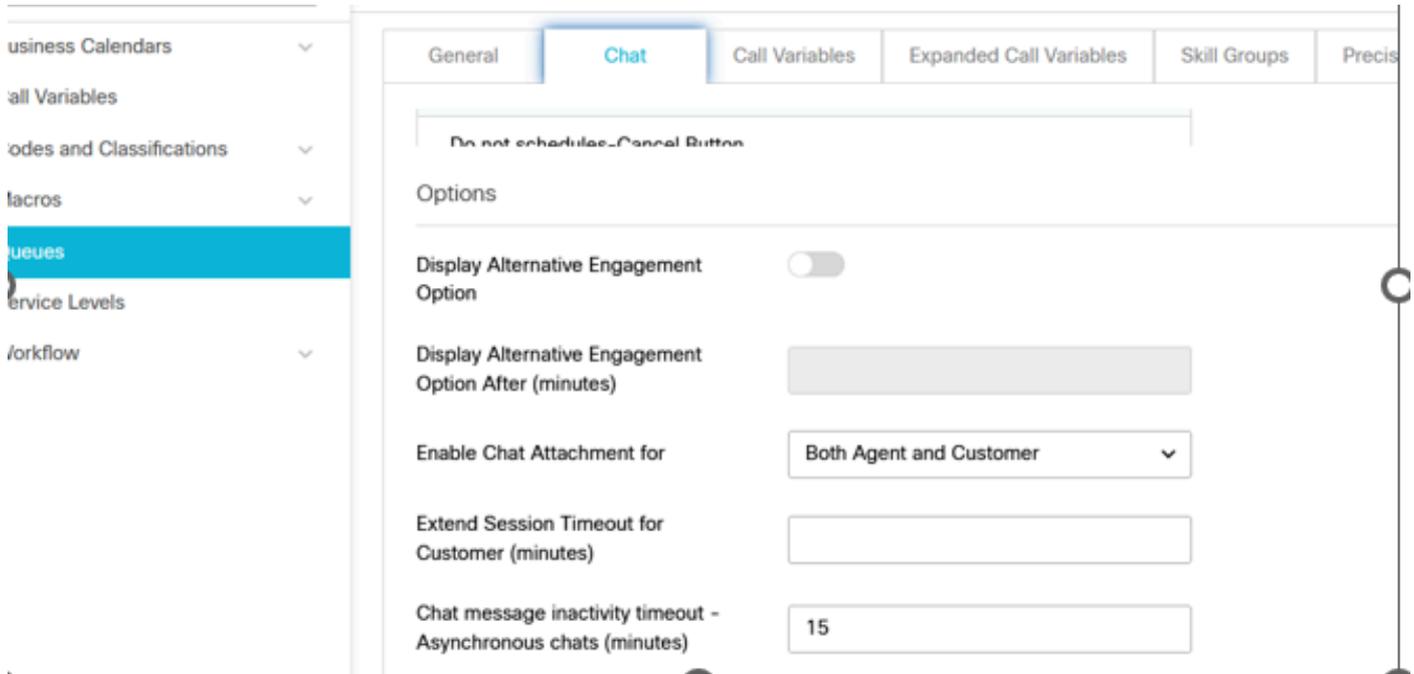
Passaggio 3. Aggiornare il file **component-config.json** nella cartella personalizzata **\templates\chat\example\custom**, come mostrato nell'immagine.

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

Modifiche a Component-config.json nella cartella personalizzata

Passaggio 4. Disabilitare il Display Alternate Engagement Option in Queues . Selezionare il reparto in cui viene creato il punto di ingresso della chat, quindi passare a Business Rules > Queues .

Da qui, scegliere la coda mappata sotto la scheda Chat per disabilitare l'opzione di engagement alternativa, quindi salvare le modifiche.



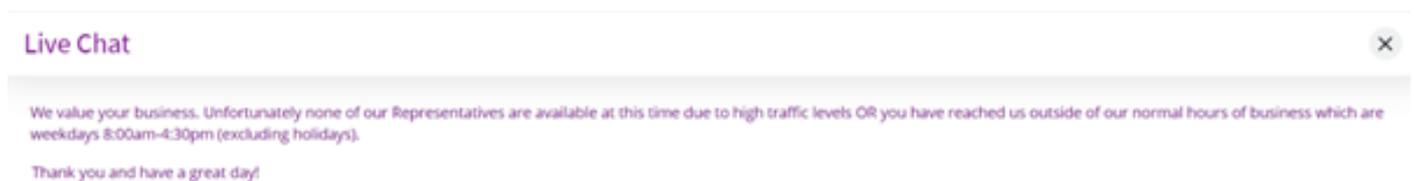
Disabilita opzione Visualizza accordo alternativo in code

Passaggio 5. Aggiornare i messaggi richiesti da visualizzare durante l'orario di Chat/Agente non disponibile nel en-us.json file nella cartella personalizzata10n.

Verifica

Per verificare che la configurazione funzioni correttamente, consultare questa sezione.

La finestra di chat è simile alla seguente modifica del post:



Finestra Chat dopo aver disattivato Opzioni alternative



Attenzione: non modificare mai il modello base Aria. Duplicare la cartella, rinominarla come necessario e quindi apportare le modifiche desiderate.

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.

Informazioni correlate

Questo è il documento chiave da rivedere attentamente prima di iniziare qualsiasi personalizzazione di chat ECE. Non si tratta di un elenco esaustivo di documenti ECE.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).