

ECE configureren om alternatieve serviceopties uit te schakelen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft het proces om de alternatieve opties voor communicatie via Cisco Email and Chat (ECE) uit te schakelen tijdens de kantooruren of wanneer agents niet beschikbaar zijn.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan te beschikken over kennis van chat-aanpassing en toegang tot ECE 12.6 of hoger

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op ECE Aria Chat Templates.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Configureren

Stap 1. Omvat de aangepaste component in het betreffende `chats`template.json-bestand zoals in de afbeelding.

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

Aangepaste component configuratie wijzigingen in Template.json

Stap 2. Werk het veld Alternatieve opties bij template.json zoals in de afbeelding.

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

Alternatieve opties in Template.json

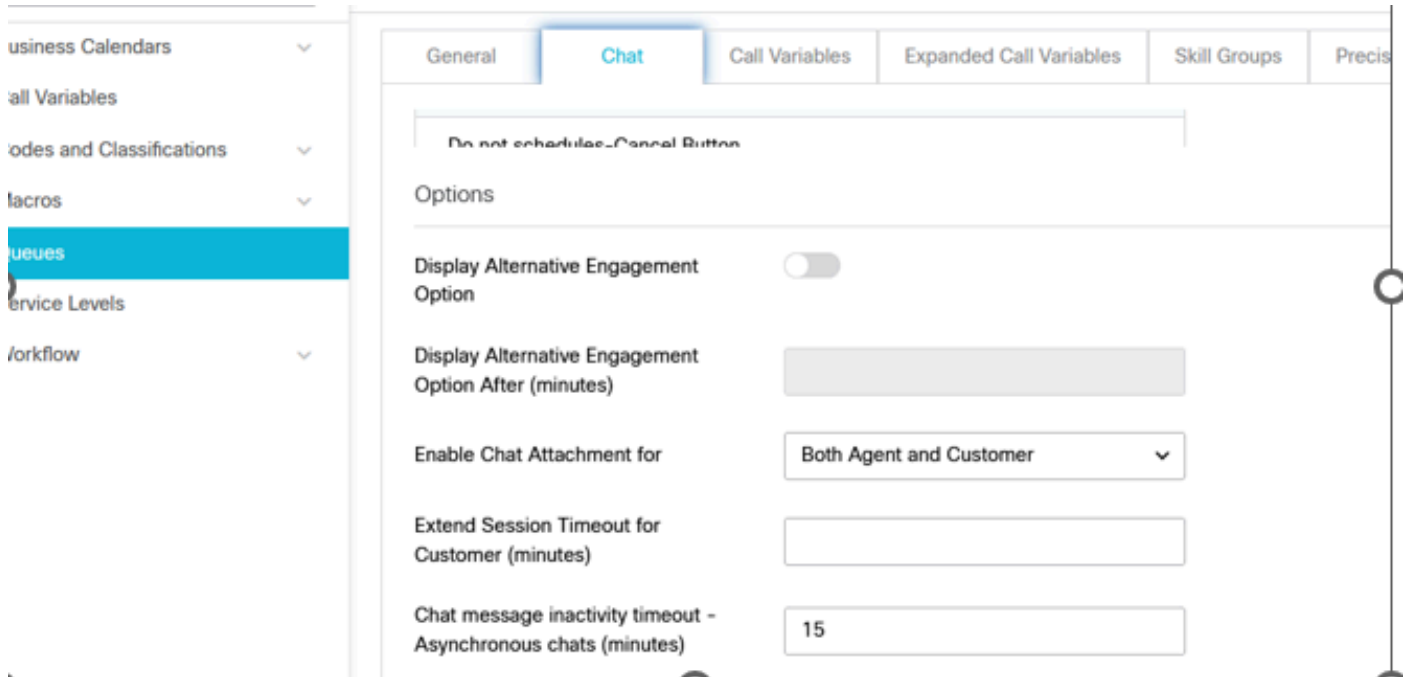
Stap 3. Werk het **component-config.json** bij onder de aangepaste map **\templates\chat\example\custom** zoals in de afbeelding.

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

Veranderingen in component-config.json in Aangepaste map

Stap 4. Schakel het Display Alternate Engagement Option onderste gedeelte uit Queues . Selecteer de afdeling waar het punt van het praatjeingang wordt gecreëerd, dan navigeer aan Business Rules > Queues.

Kies vervolgens de toegewezen wachtrij onder het tabblad Chatten om de alternatieve verlovingsoptie uit te schakelen en de wijzigingen op te slaan.



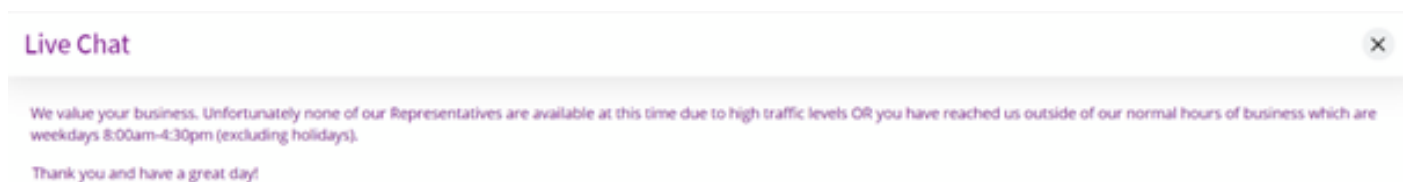
Schakel de optie Alternatieve communicatie voor weergave uit onder wachtrijen

Stap 5. Werk de vereiste berichten bij die tijdens de Chat-kantoren/Agent Niet beschikbaar zijn in het en-us.json bestand in de aangepaste 110n map.

Verifiëren

Gebruik deze sectie om te controleren of uw configuratie goed werkt.

Het chatvenster ziet er zo uit als deze wijziging van het bericht:



Chatvenster na alternatieve opties uitschakelen



Waarschuwing: wijzig nooit de Aria-basissjabloon. In plaats daarvan, dupliceer de map, hernoem het zoals vereist, en ga dan verder met uw wijzigingen.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

Dit is het belangrijkste document dat u grondig moet herzien voordat u een ECE chat-aanpassing start. Dit is geen volledige lijst van ECE-documenten.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.