为ECE聊天配置自定义聊天变量

目录

简介

本文档介绍在思科电子邮件和聊天(ECE)上配置自定义聊天变量并可传递到Agent Desktop的过程。
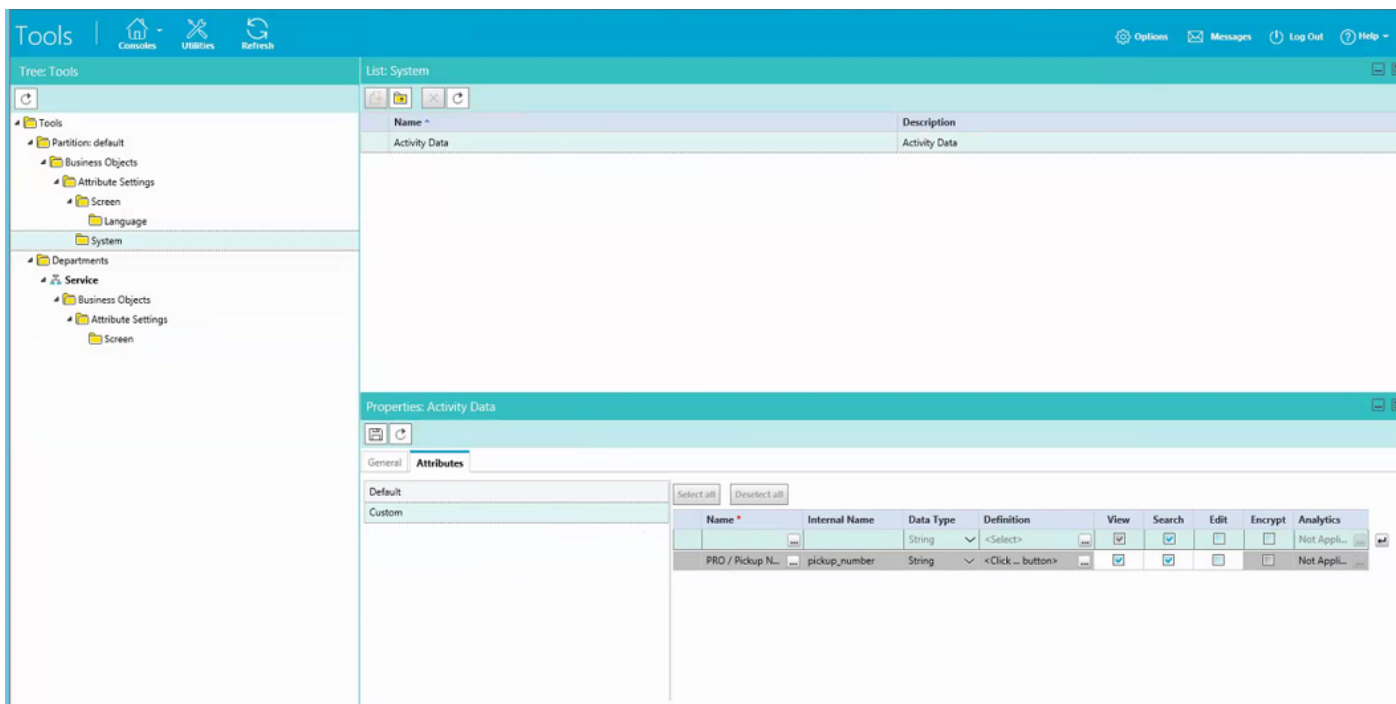
先决条件

要求

ECE 11.5或更高版本

使用的组件

ECE系统控制台

ECE管理员控制台

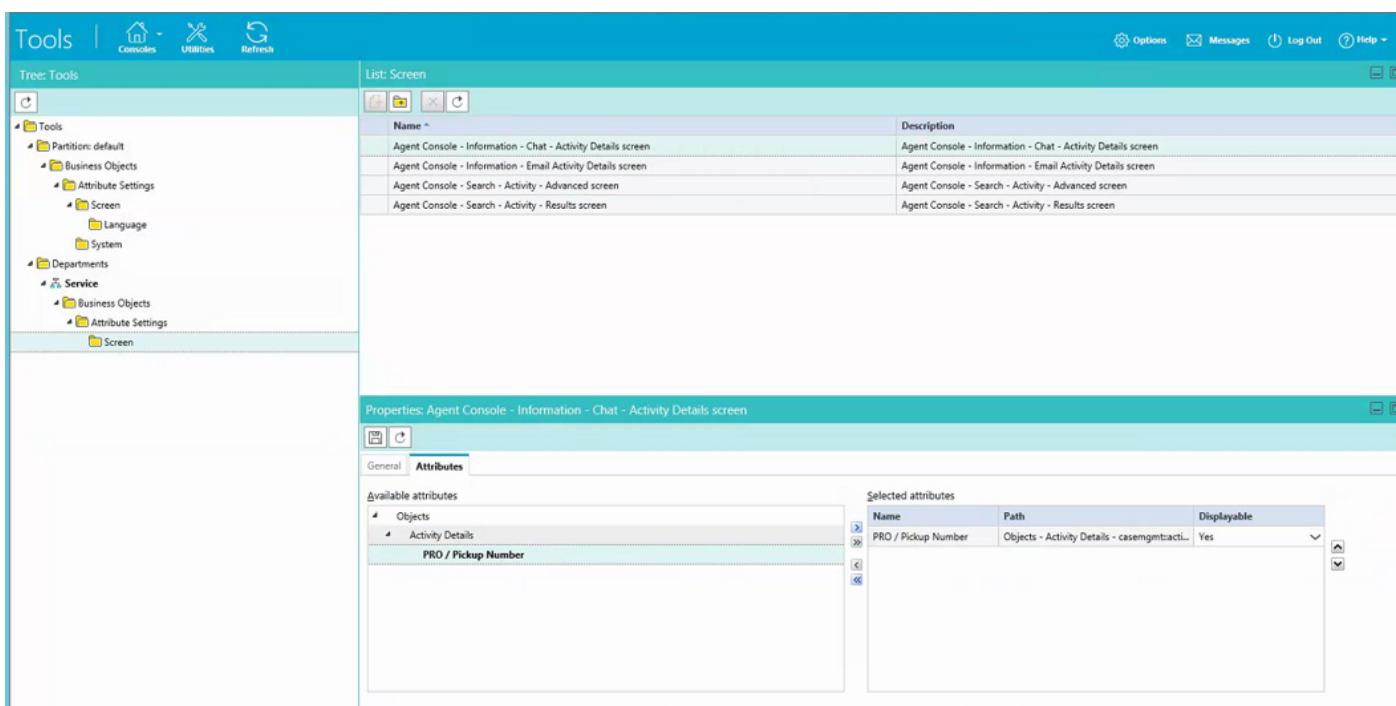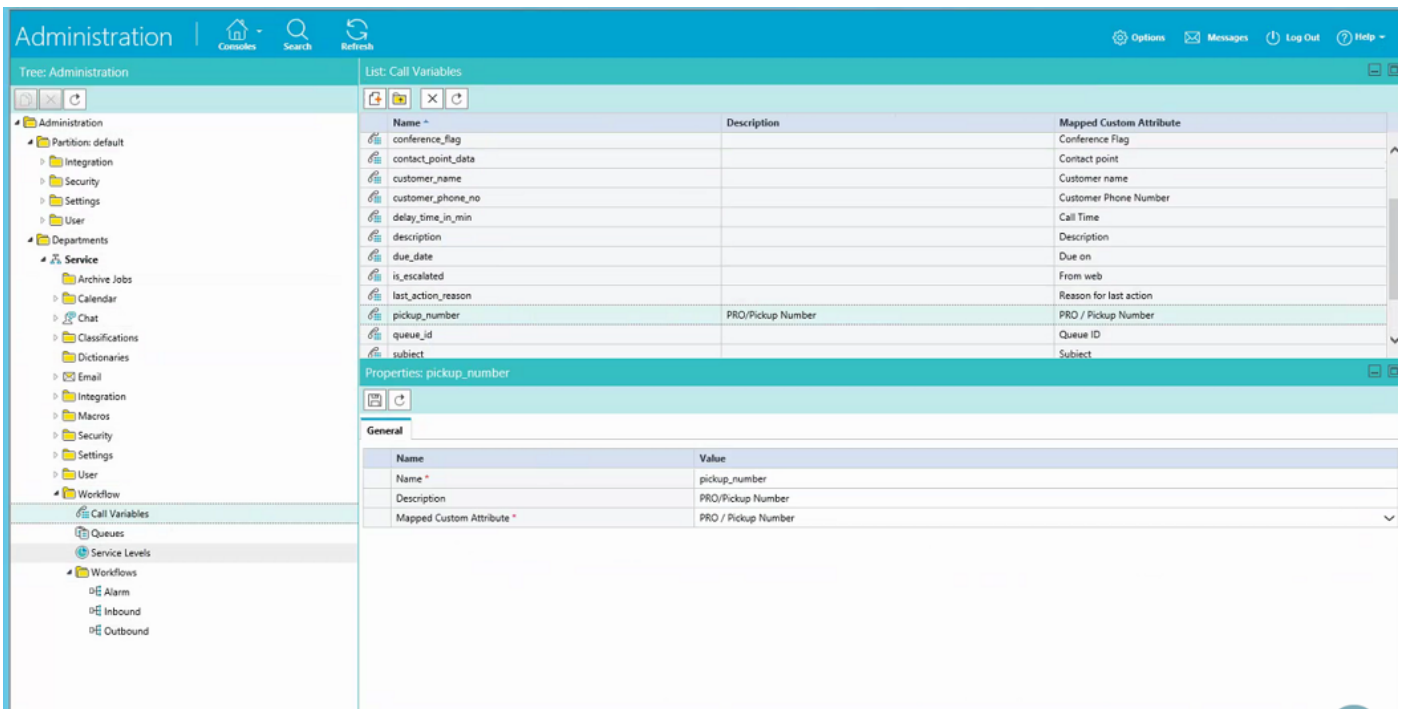Finesse座席桌面

配置

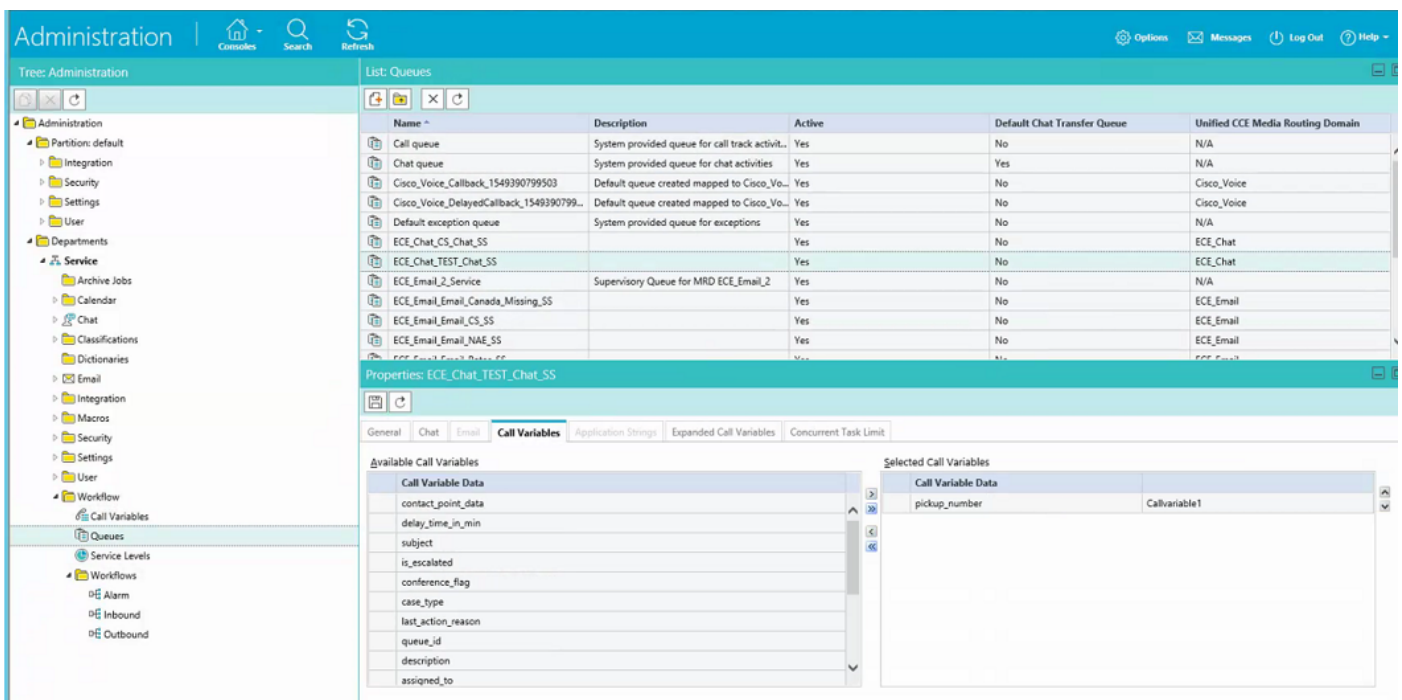步骤1.打开PA控制台 — >工具 — >分区：default -> Business Object -> Attribute Settings -> System

步骤2.在"Screen for Agent Console - Chat Activity"(代理控制台 — 聊天活动)下**映射已创建的属性**

步骤3.使用在步骤1中创建的内部名称。导航至"管理"控制台，并将其创建为"呼叫变量"。

步骤4.将之前创建的呼叫变量分配给聊天队列

步骤5.现在在webserver中将配置添加到eGainLiveConfig.Js下

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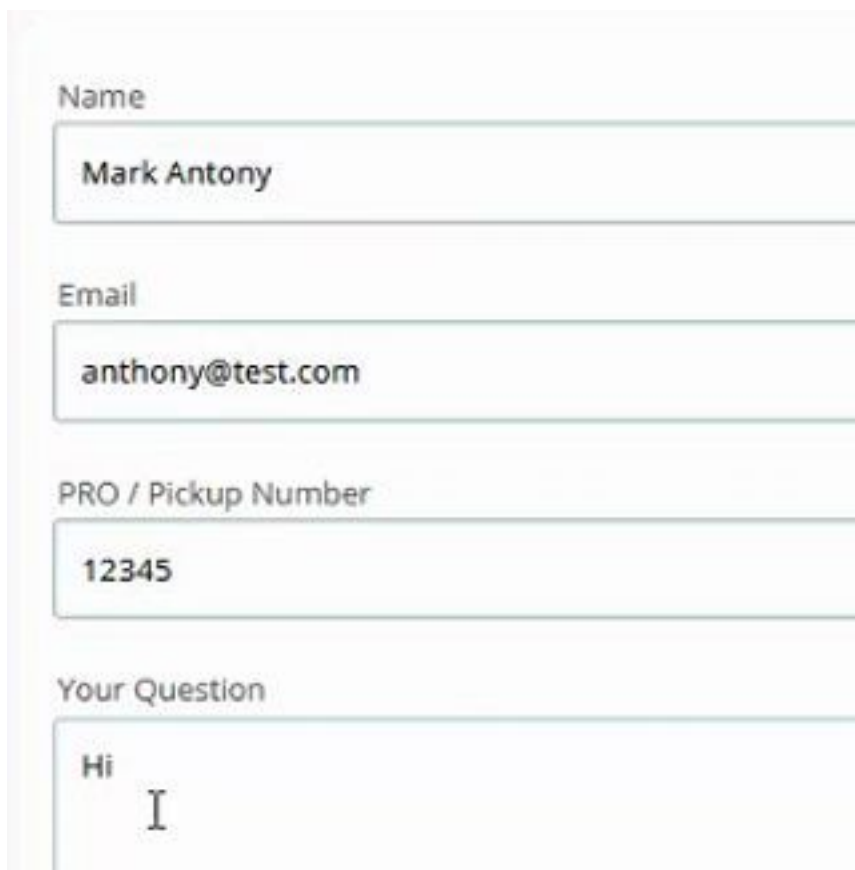
```
                    validationString : ''

        }
```

步骤6.现在，您可以将配置添加到客户的聊天模板中，以便根据您需要使用的任何模板输入在 C:\ECE\eService\templates\chat\下创建的值。

步骤7.添加参数

L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT = "PRO /代答号"

验证

"聊天"窗口类似于此修改后：

在代理控制台上，可以看到其他变量：