

# 为ECE聊天配置自定义聊天变量

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[验证](#)

## 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

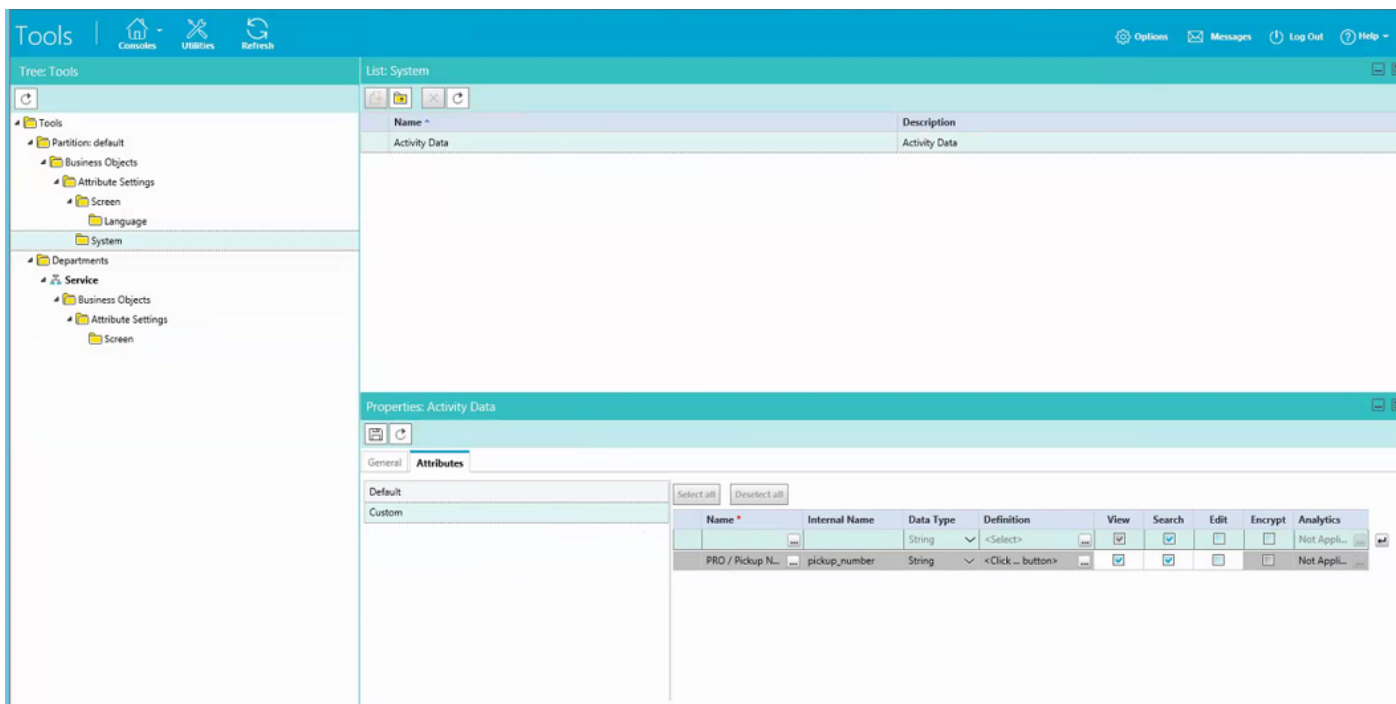
ECE系统控制台

ECE管理员控制台

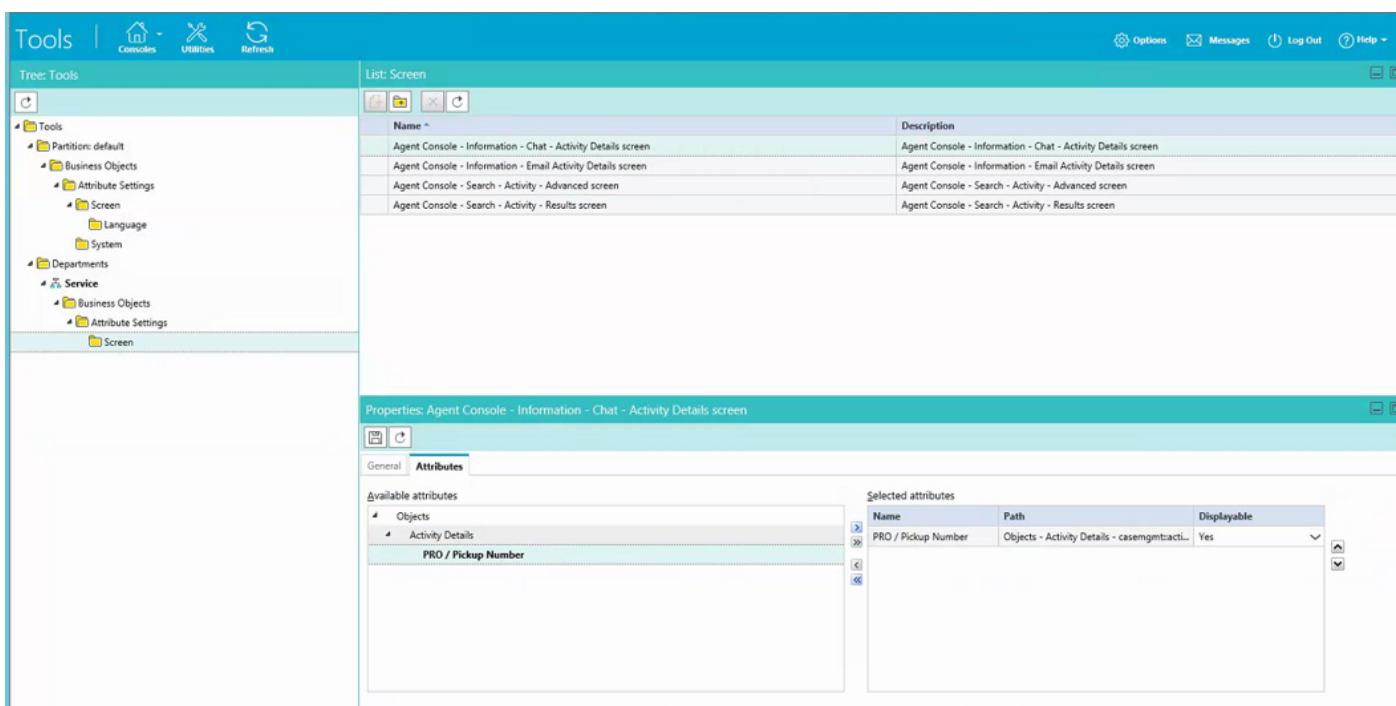
Finesse座席桌面

## 配置

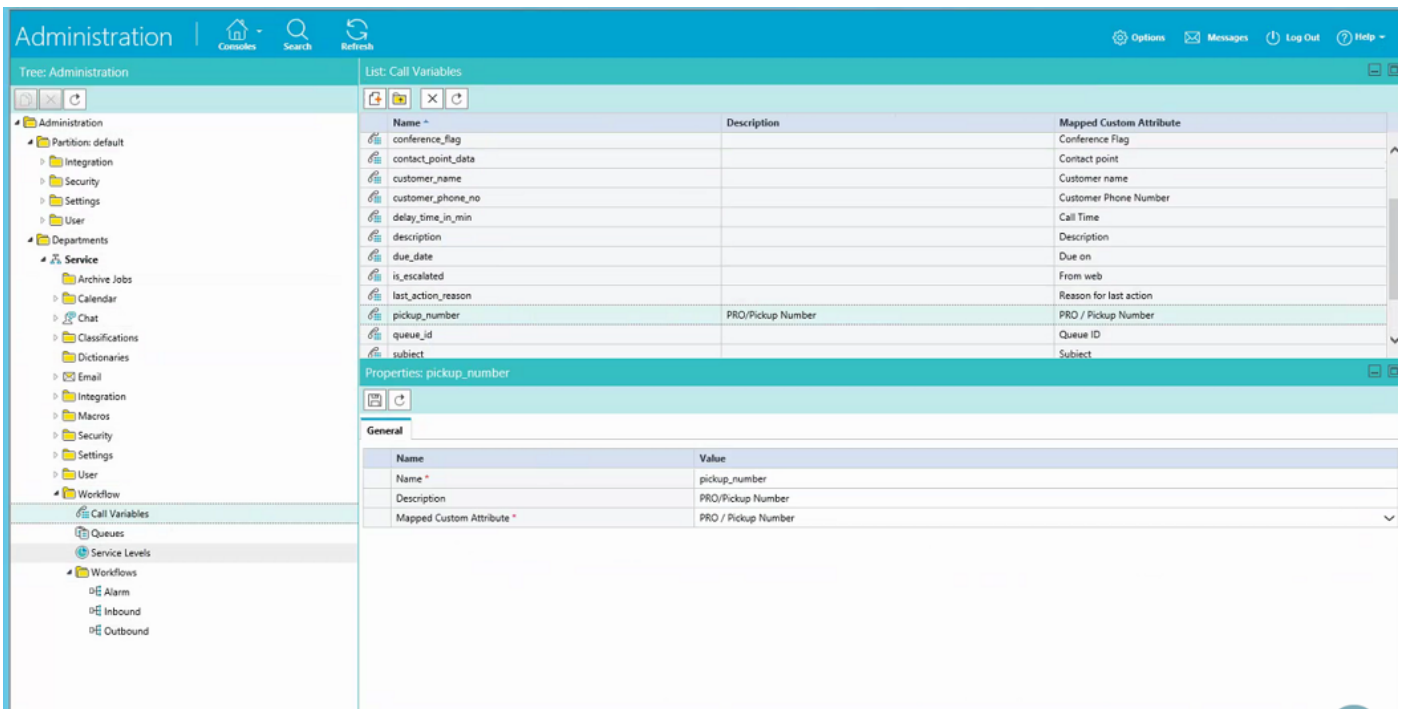
步骤1. 打开PA控制台 —> 工具 —> 分区 : default -> Business Object -> Attribute Settings -> System



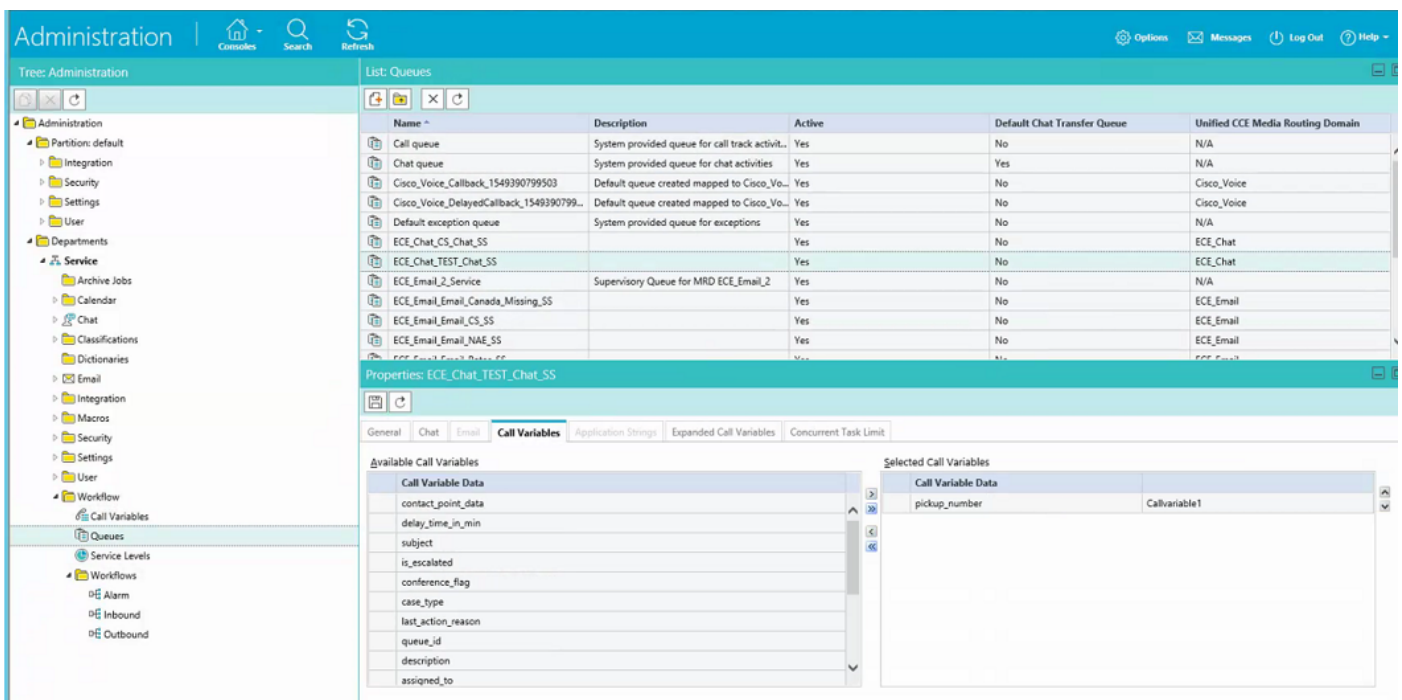
步骤2.在“Screen for Agent Console - Chat Activity”(代理控制台 — 聊天活动)下映射已创建的属性



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 : ''  
    }  
}
```

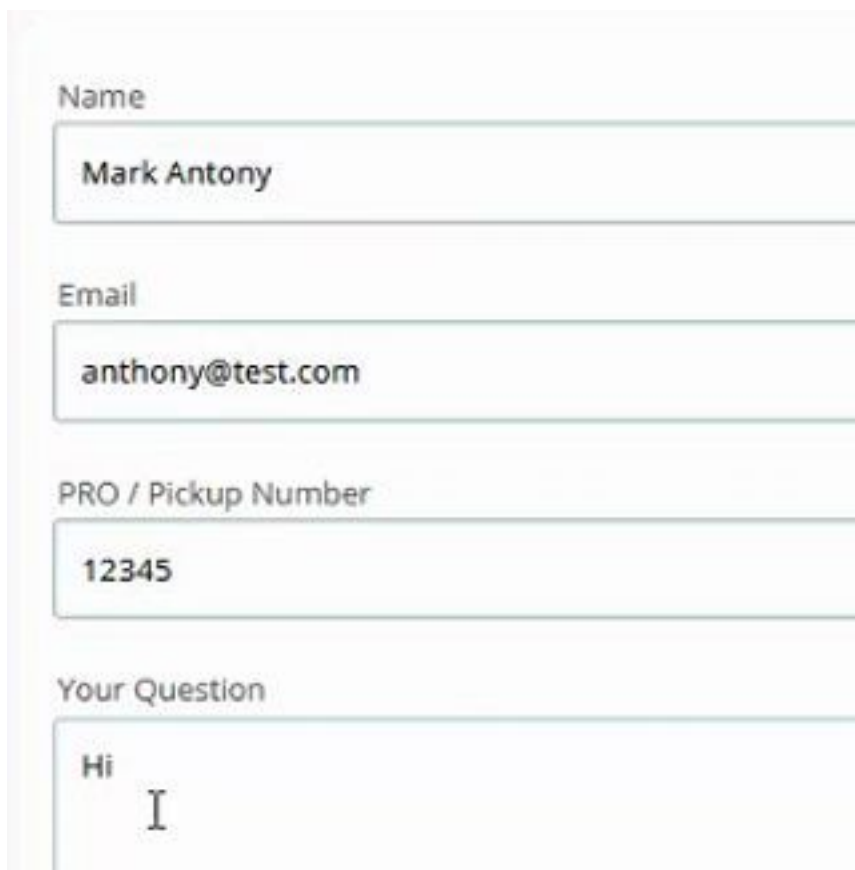
步骤6.现在，您可以将配置添加到客户的聊天模板中，以便根据您需要使用的任何模板输入在 C:\ECE\leService\templates\chat\ 下创建的值。

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：



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'.

在代理控制台上，可以看到其他变量：

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

