

為ECE聊天配置自定義聊天變數

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[驗證](#)

簡介

本檔案介紹在思科電子郵件和聊天(ECE)上設定自訂聊天變數的程式，您可以將其傳遞到Agent Desktop。

必要條件

需求

ECE 11.5或更高版本

採用元件

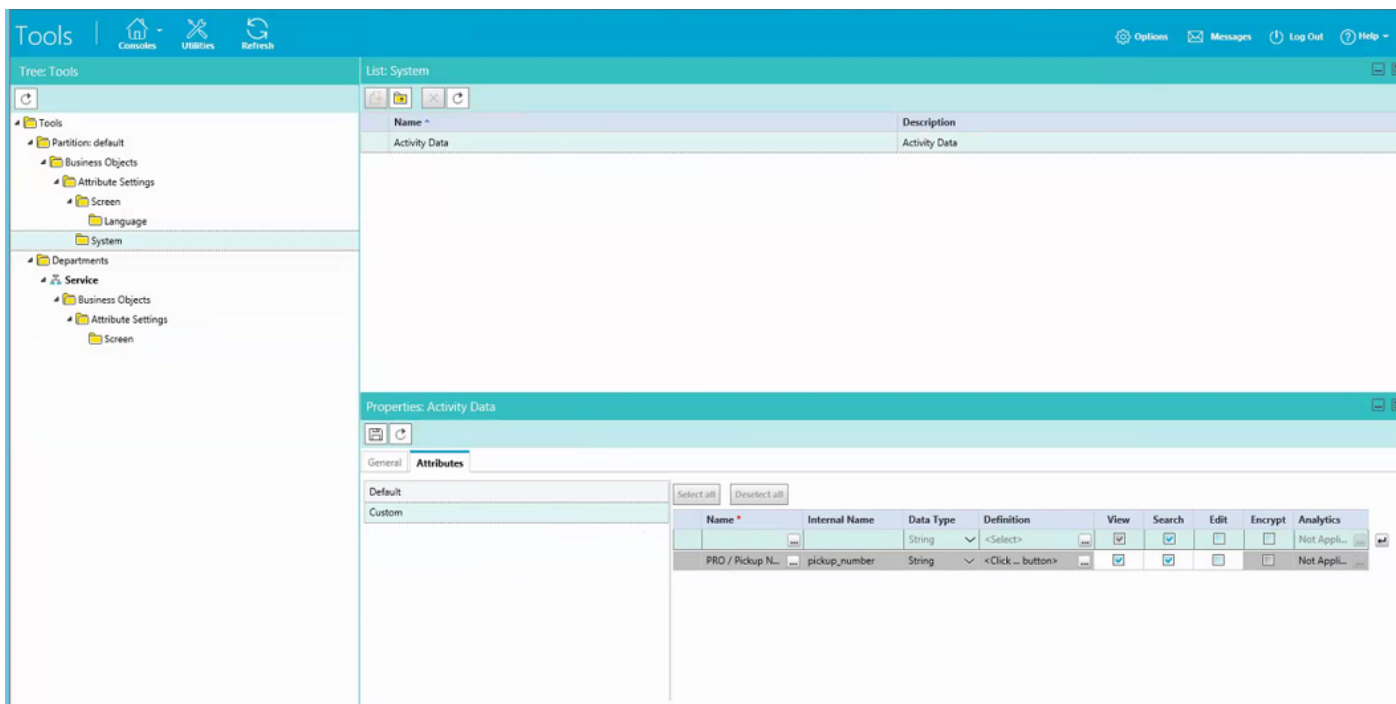
ECE系統主控台

ECE管理員控制檯

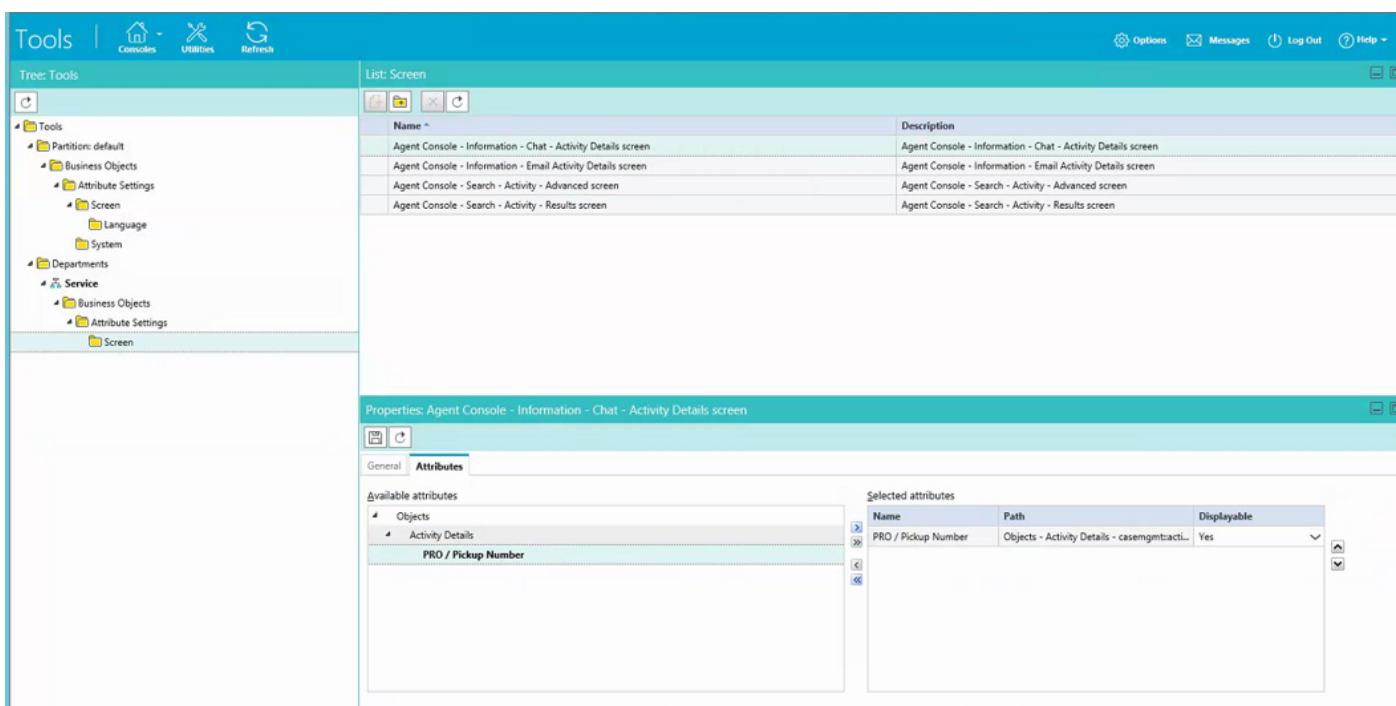
Finesse座席案頭

設定

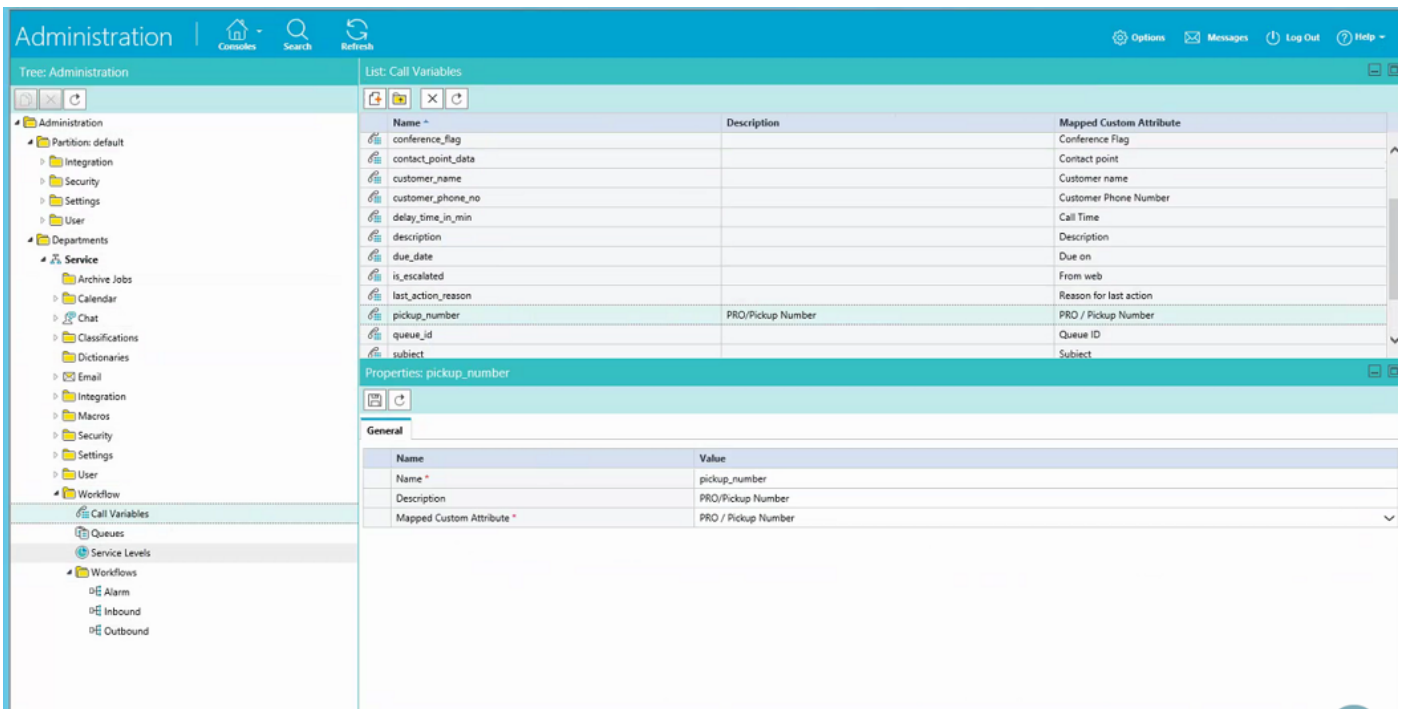
步驟1. 開啟PA控制檯 —> 工具 —> 分割槽：預設 —> 業務對象 —> 屬性設定 —> 系統



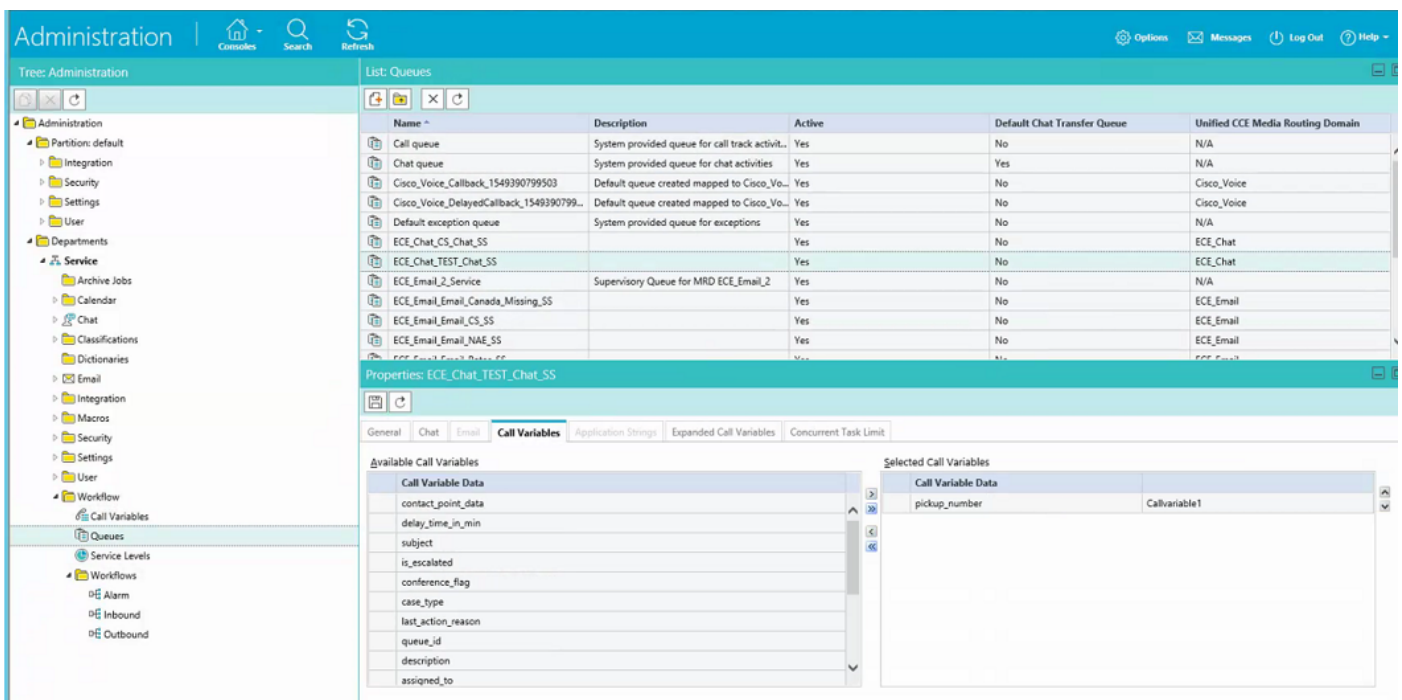
步驟2.在Screen下對映建立的屬性，以獲取代埋控制權 — 聊天活動



步驟3.使用在步驟1中建立的內部名稱。導航到「管理」控制檯並將其建立為「呼叫變數」。



步驟4.將以前建立的呼叫變數分配到聊天隊列



步驟5.現在在Web伺服器中的eGainLiveConfig.js下新增配置

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

```
        validationString : ''  
    }  
}
```

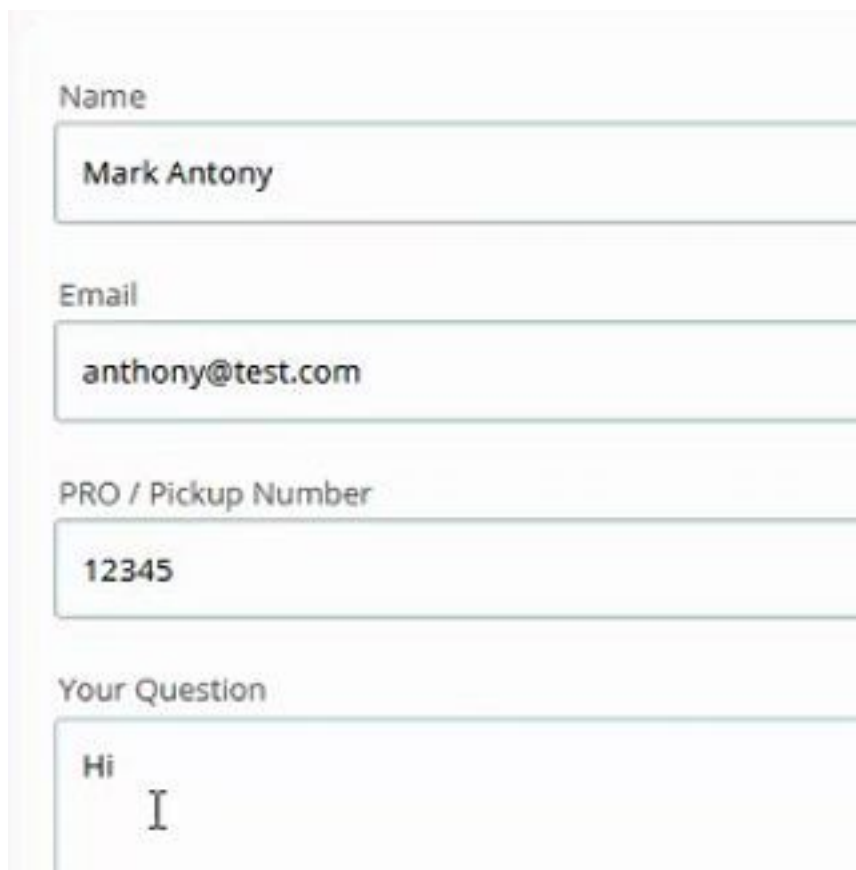
步驟6。現在，您可以在客戶聊天模板中新增配置，以輸入根據您需要使用的任何模板在 C:\ECE\leService\templates\chat\ 下建立的值。

步驟7.新增引數

L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT = "PRO/代接編號"

驗證

「聊天」視窗類似於此帖子修改：



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'.

在代理控制檯上，可以看到其他變數：

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

