

Benutzerdefinierte Chat-Variablen für ECE-Chat konfigurieren

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Überprüfen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt den Prozess zum Konfigurieren der benutzerdefinierten Chat-Variable auf Cisco Email and Chat (ECE) und kann an Agent Desktop übergeben werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

ECE 11.5 oder höher

Verwendete Komponenten

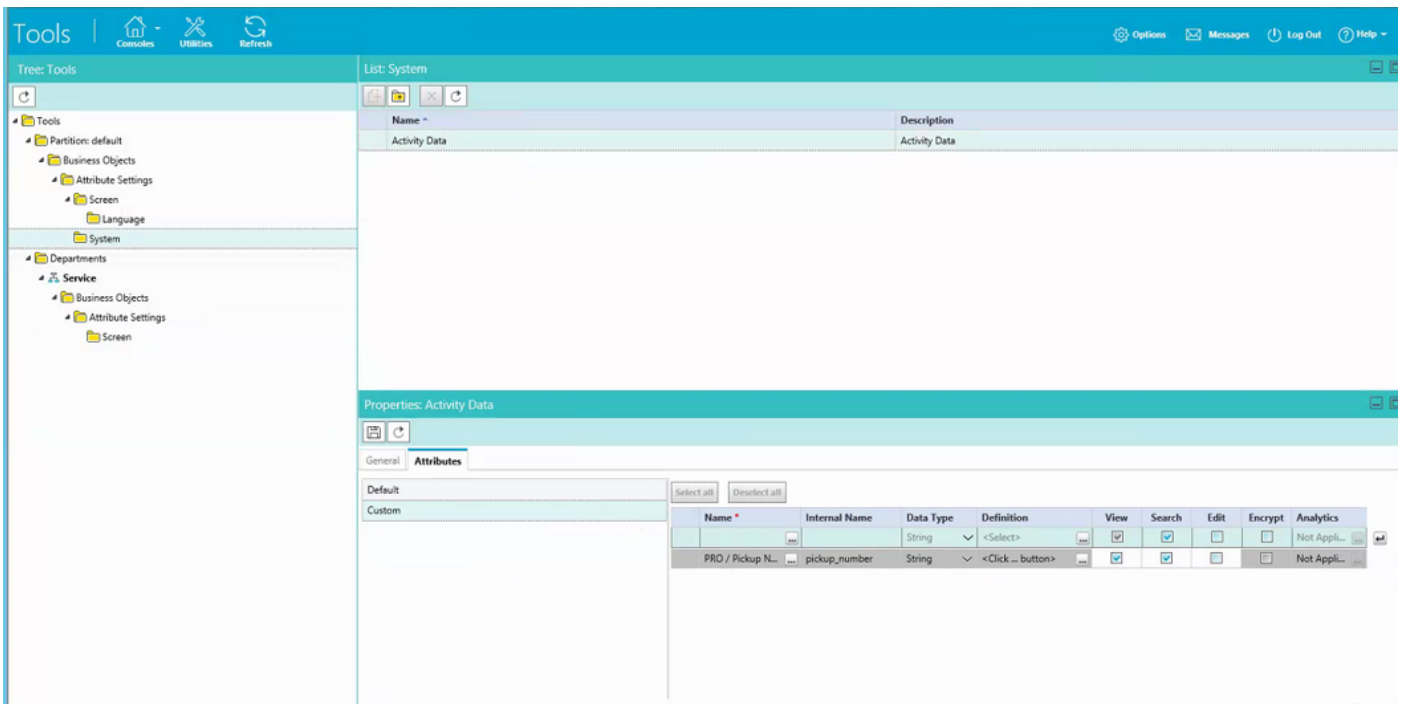
ECE-Systemkonsole

ECE-Administratorkonsole

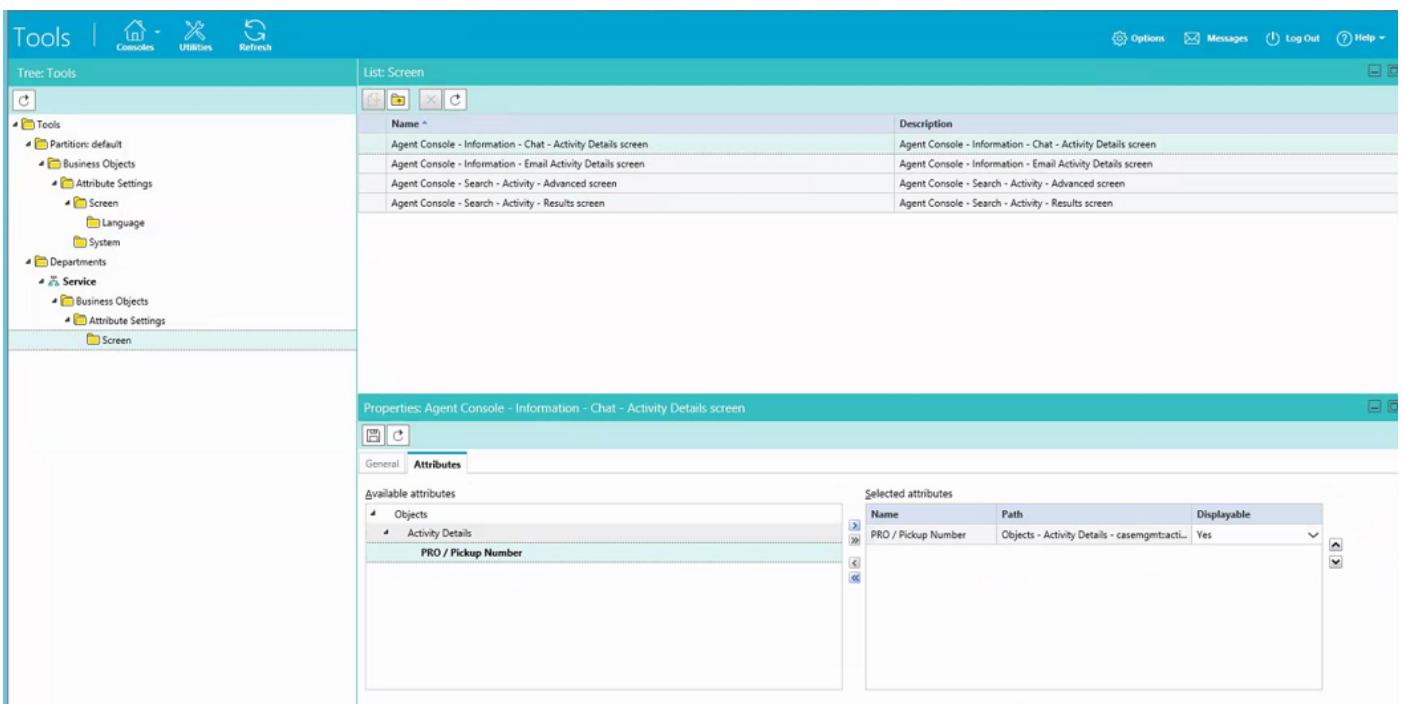
Finesse Agent Desktop

Konfigurieren

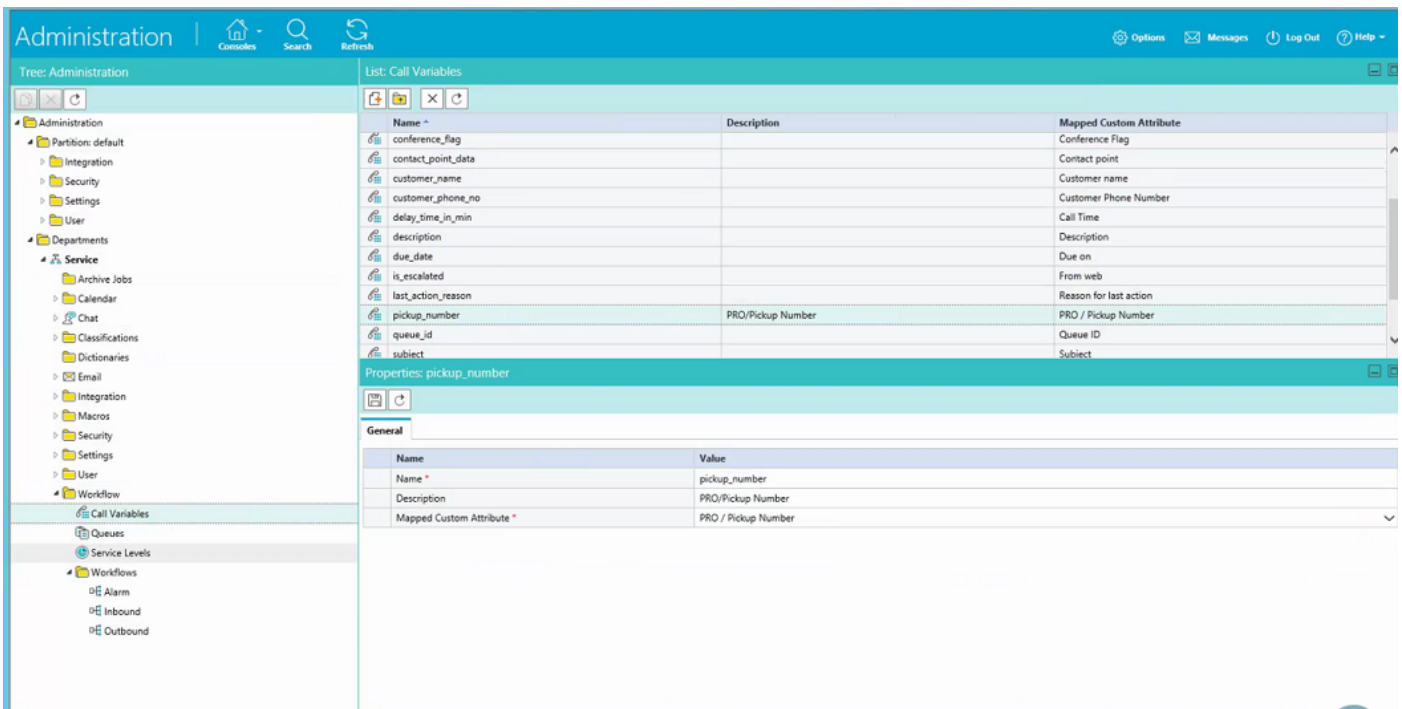
Schritt 1: PA-Konsole öffnen -> Extras -> Partition: default -> Business Object -> Attributeinstellungen -> System



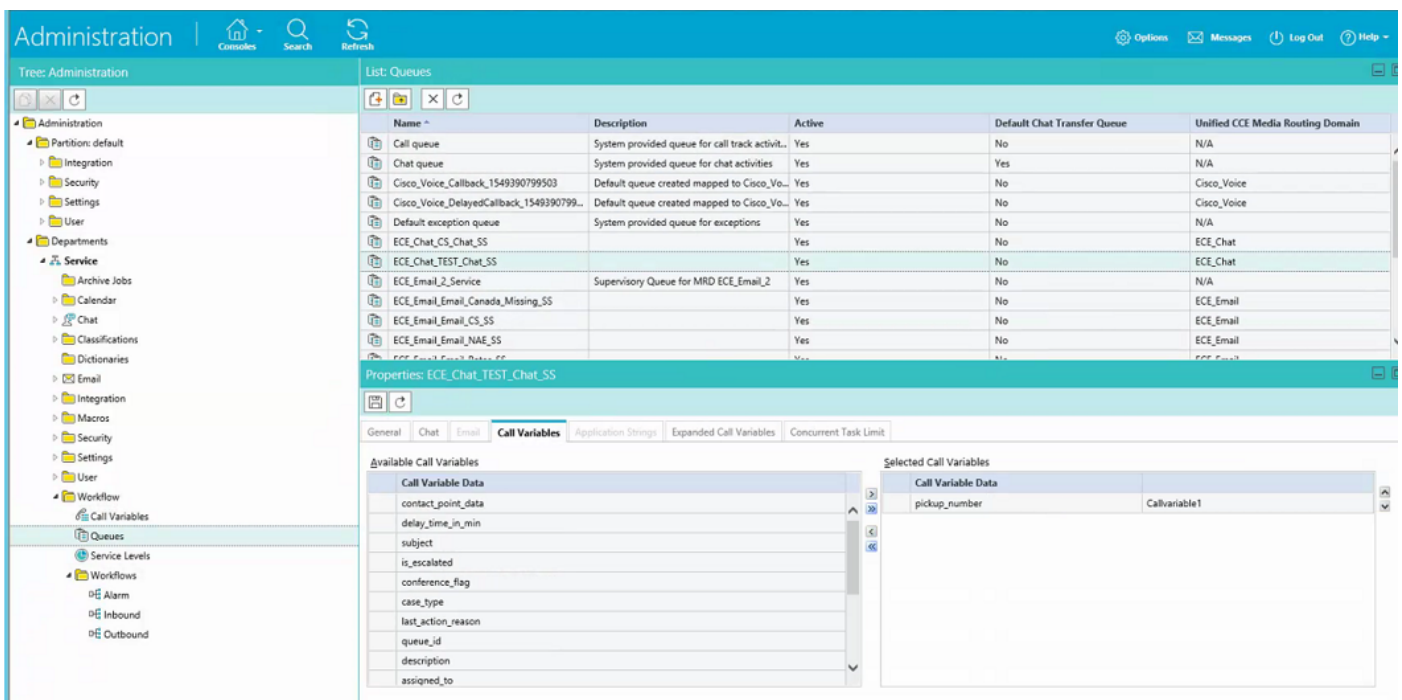
Schritt 2: Zuordnen der erstellten Attribute unter **Bildschirm** für **Agent Console - Chat-Aktivität**



Schritt 3: Verwenden Sie den in Schritt 1 erstellten internen Namen. Navigieren Sie zur Verwaltungskonsole, und erstellen Sie sie als Call Variables (Anrufvariablen).



Schritt 4: Zuweisen einer zuvor erstellten Anrufvariable zur Chat-Warteschlange



Schritt 5: Fügen Sie jetzt die Konfiguration unter eGainLiveConfig.js im Webserver hinzu.

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

```
validationString : ''  
}
```

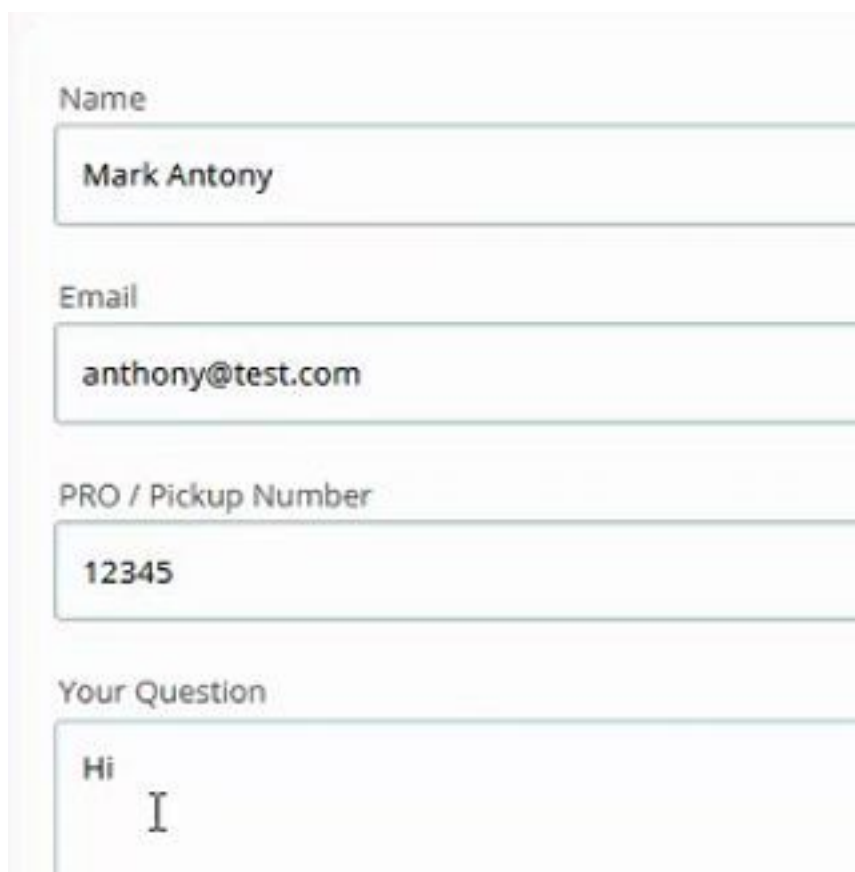
Schritt 6: Jetzt können Sie die Konfiguration in der Chat-Vorlage für den Kunden hinzufügen, um den unter **C:\ECE\Service\templates\chat** erstellten Wert für eine beliebige Vorlage einzugeben.

Schritt 7: Parameter hinzufügen

L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT = "PRO/Anrufübernahme-Nummer"

Überprüfen

Das Chat-Fenster sieht wie folgt aus:



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 'anthony@test.com'. The third field is labeled 'PRO / Pickup Number' and contains '12345'. The fourth field is labeled 'Your Question' and contains 'Hi' followed by a cursor 'I'.

Auf der Agenten-Konsole ist eine zusätzliche Variable sichtbar:

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 0000:15
0000:18

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

