

Konfigurieren von ECE zum Deaktivieren von Optionen für alternative Einsätze

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Überprüfung](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie die Optionen für alternative Kundenkontakte auf Cisco E-Mail und Chat (ECE) nach Geschäftsschluss deaktivieren, wenn Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, Kenntnisse über die Anpassung des Chats und den Zugriff auf ECE 12.6 oder höher zu erwerben.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf ECE Aria Chat-Vorlagen.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Konfigurieren

Schritt 1: Integrieren Sie die benutzerdefinierte Komponente in der jeweiligen Chatdatei `template.json`, wie im Bild dargestellt.

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

Änderungen an der benutzerdefinierten Komponentenkonfiguration in Template.json

Schritt 2: Aktualisieren Sie das Feld für die alternativen Optionen in wie im Bild dargestellt template.json.

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

Alternative Optionen in Template.json

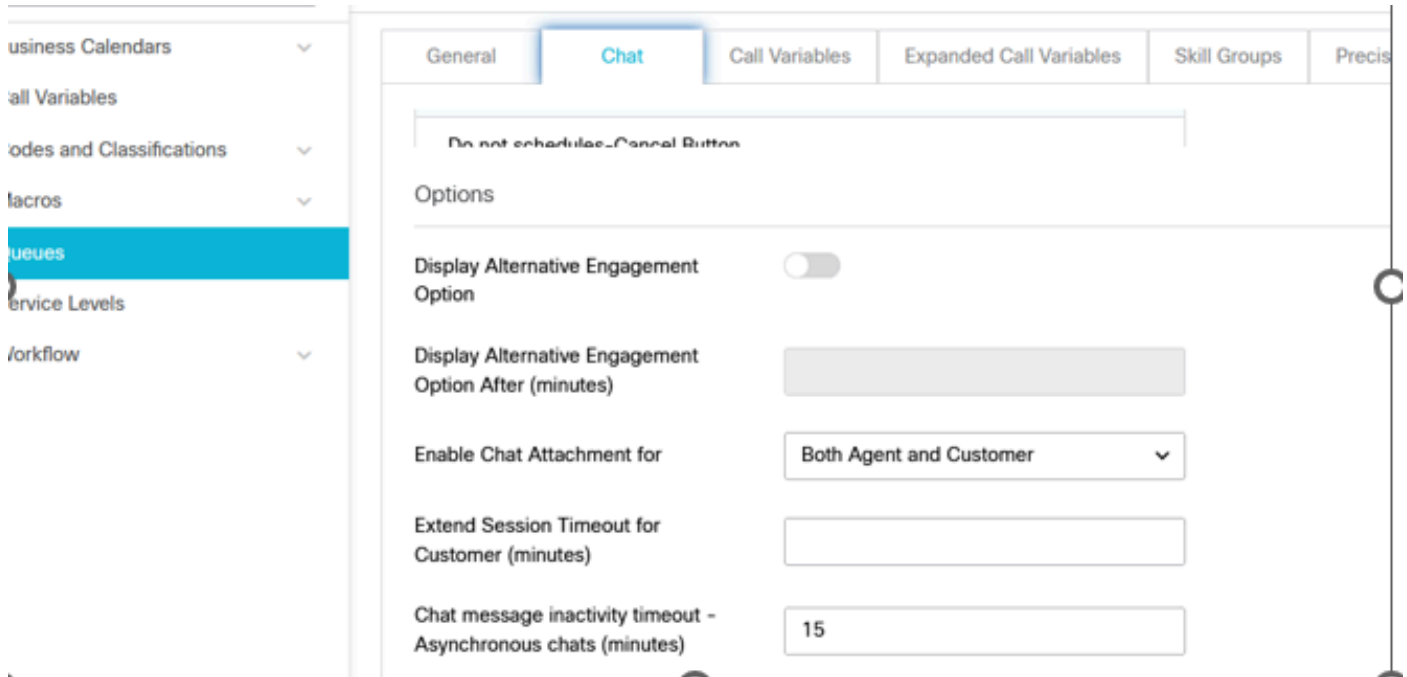
Schritt 3: Aktualisieren Sie die Datei **component-config.json** unter dem benutzerdefinierten Ordner **\templates\chat\example\custom**, wie im Bild gezeigt.

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

Änderungen in Component-config.json im Ordner Benutzerdefiniert

Schritt 4: Deaktivieren Sie das Display Alternate Engagement Option unter Queues . Wählen Sie die Abteilung aus, in der der Chat-Einstiegspunkt erstellt wird, und navigieren Sie dann zu Business Rules > Queues .

Wählen Sie dort die zugeordnete Warteschlange auf der Registerkarte Chat aus, um die Option für die alternative Einbindung zu deaktivieren, und speichern Sie dann die Änderungen.



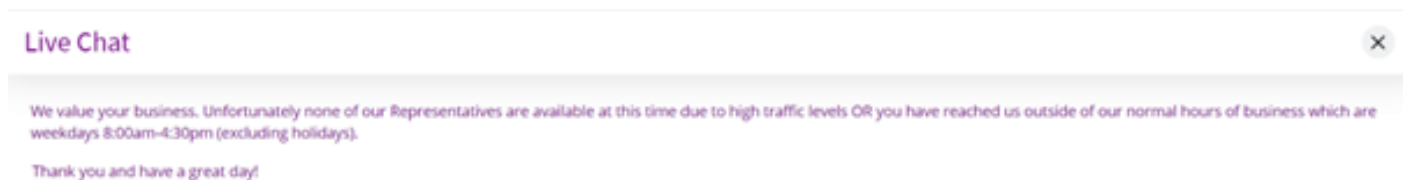
Deaktivieren der Option "Alternatives Engagement anzeigen" unter "Warteschlangen"

Schritt 5: Aktualisieren Sie die erforderlichen Meldungen, die während der Chat-Offhours/Agent nicht verfügbar in der en-us.json Datei im benutzerdefinierten Ordner angezeigt werden sollen110n.

Überprüfung

Nutzen Sie diesen Abschnitt, um zu überprüfen, ob Ihre Konfiguration ordnungsgemäß funktioniert.

Das Chat-Fenster sieht wie diese Änderung aus:



Chat-Fenster nach Deaktivieren von Alternativoptionen



Warnung: Ändern Sie niemals die Aria-Basisvorlage. Stattdessen duplizieren Sie den Ordner, benennen ihn nach Bedarf um, und fahren Sie dann mit den Änderungen fort.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

Dies ist das Schlüsseldokument, das Sie gründlich überprüfen müssen, bevor Sie mit der Anpassung des ECE-Chat beginnen. Dies ist keine umfassende Liste von ECE-Dokumenten.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.