

# Configurar variables de conversación personalizadas para el chat CEPE

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Verificación](#)

## Introducción

Este documento describe el proceso para configurar la variable de chat personalizado en Cisco Email and Chat (ECE) y se puede pasar a Agent Desktop.

## Prerequisites

### Requirements

ECE 11.5 o superior

### Componentes Utilizados

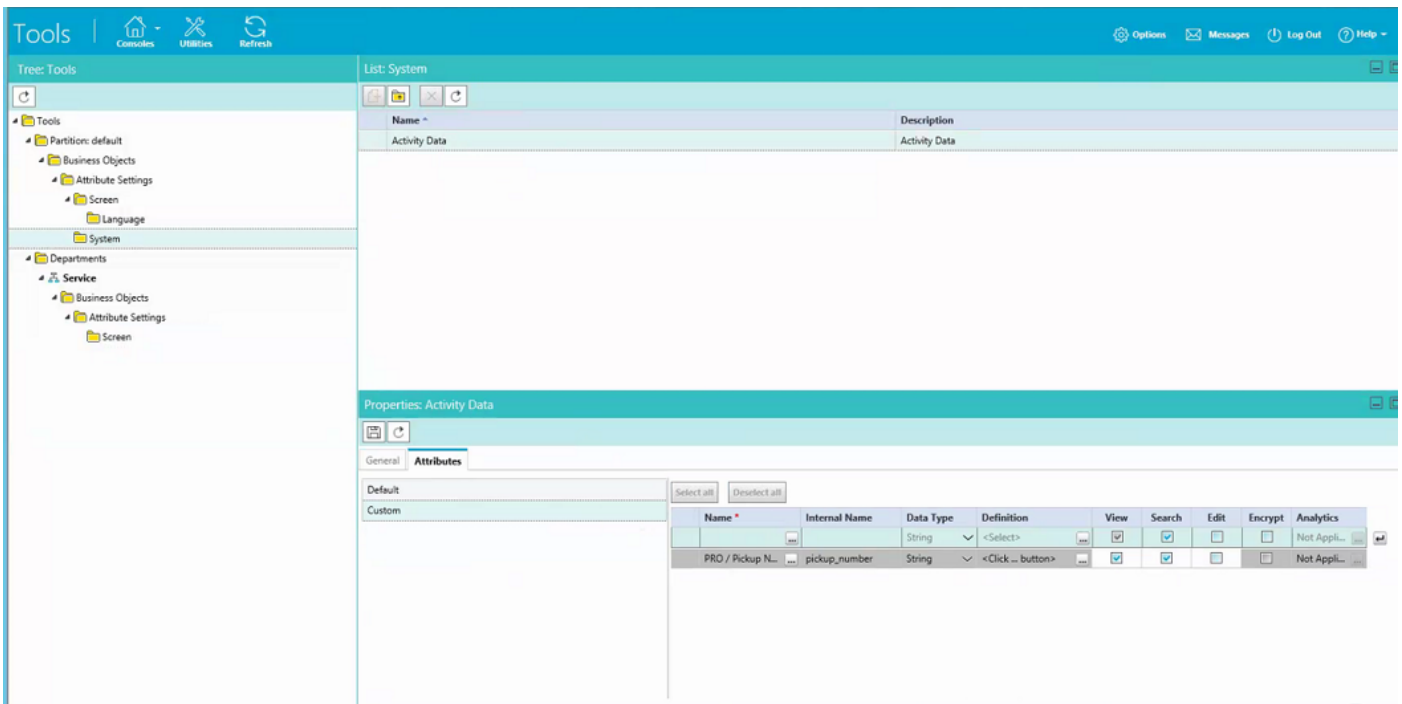
Consola del sistema ECE

Consola de administrador CEPE

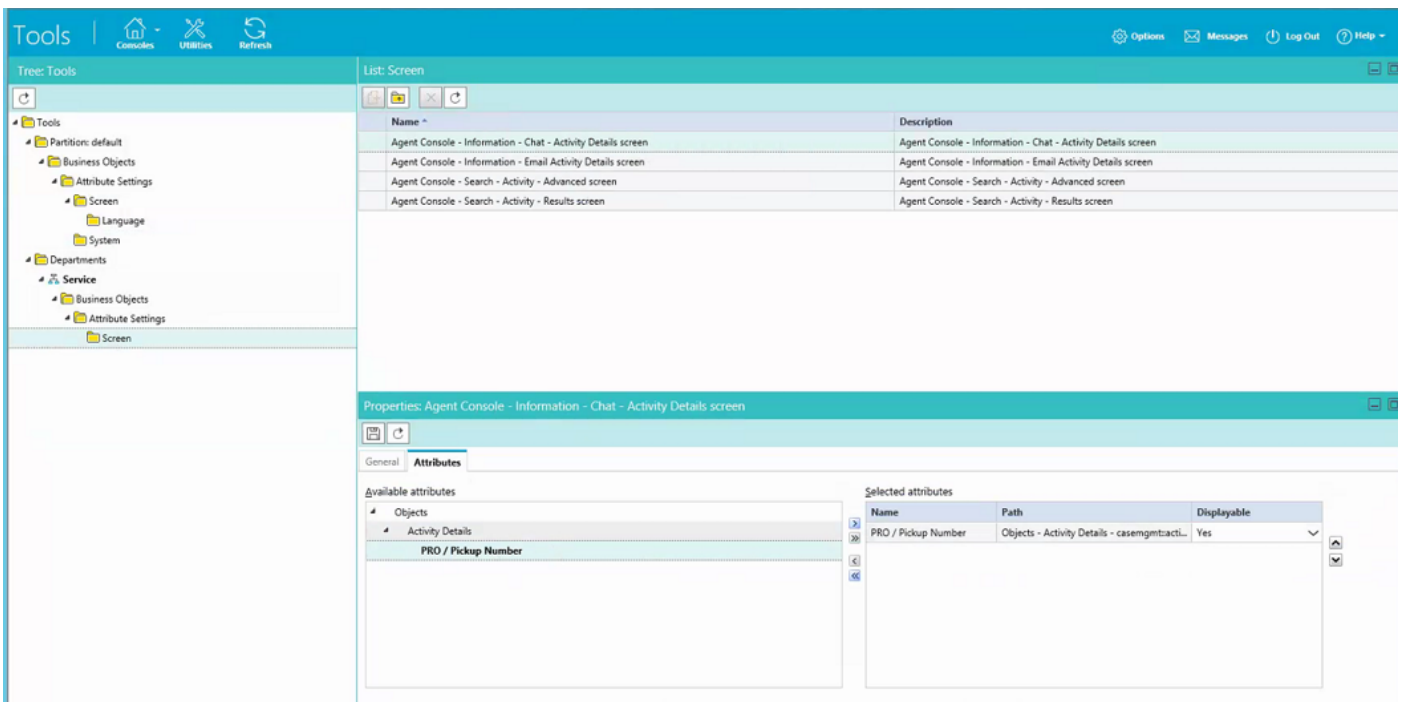
Escritorio de Finesse Agent

## Configurar

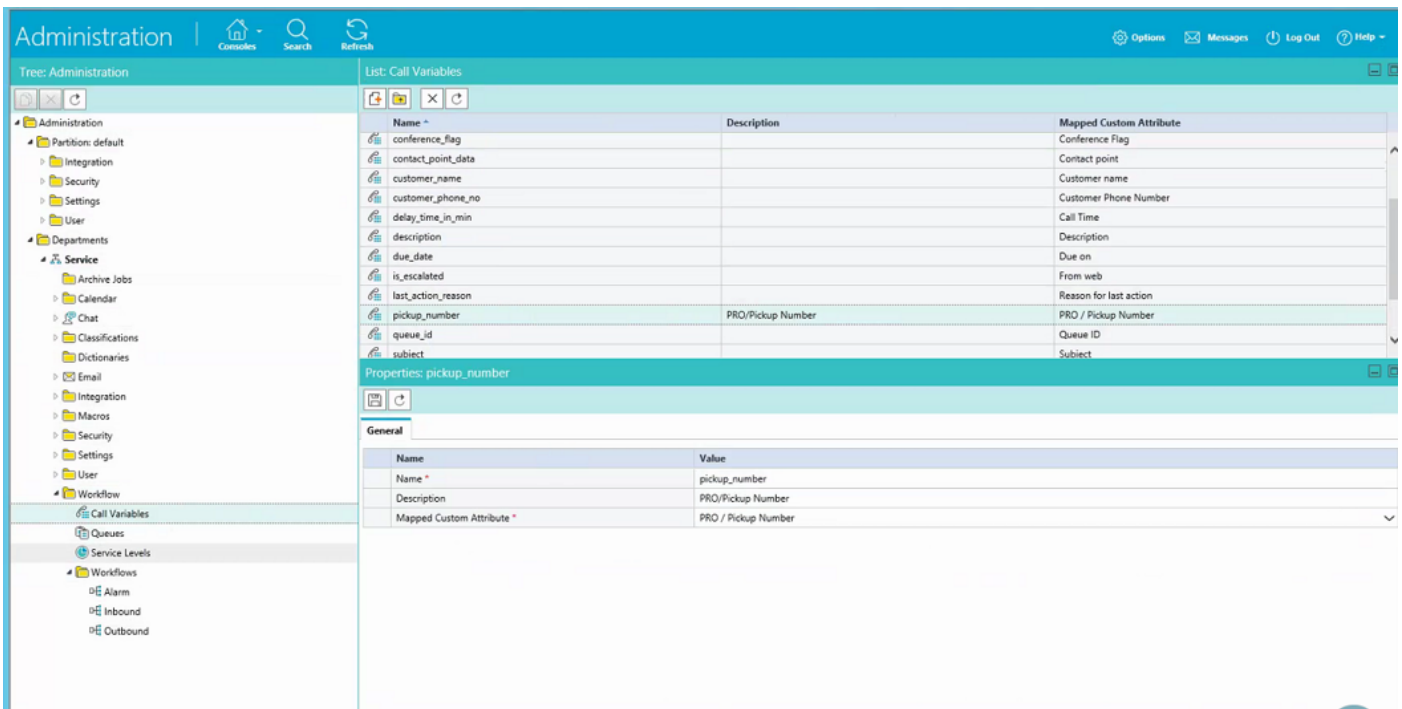
Paso 1. Abrir la consola PA -> Herramientas -> Partición: default -> Objeto empresarial -> Configuración de atributos -> Sistema



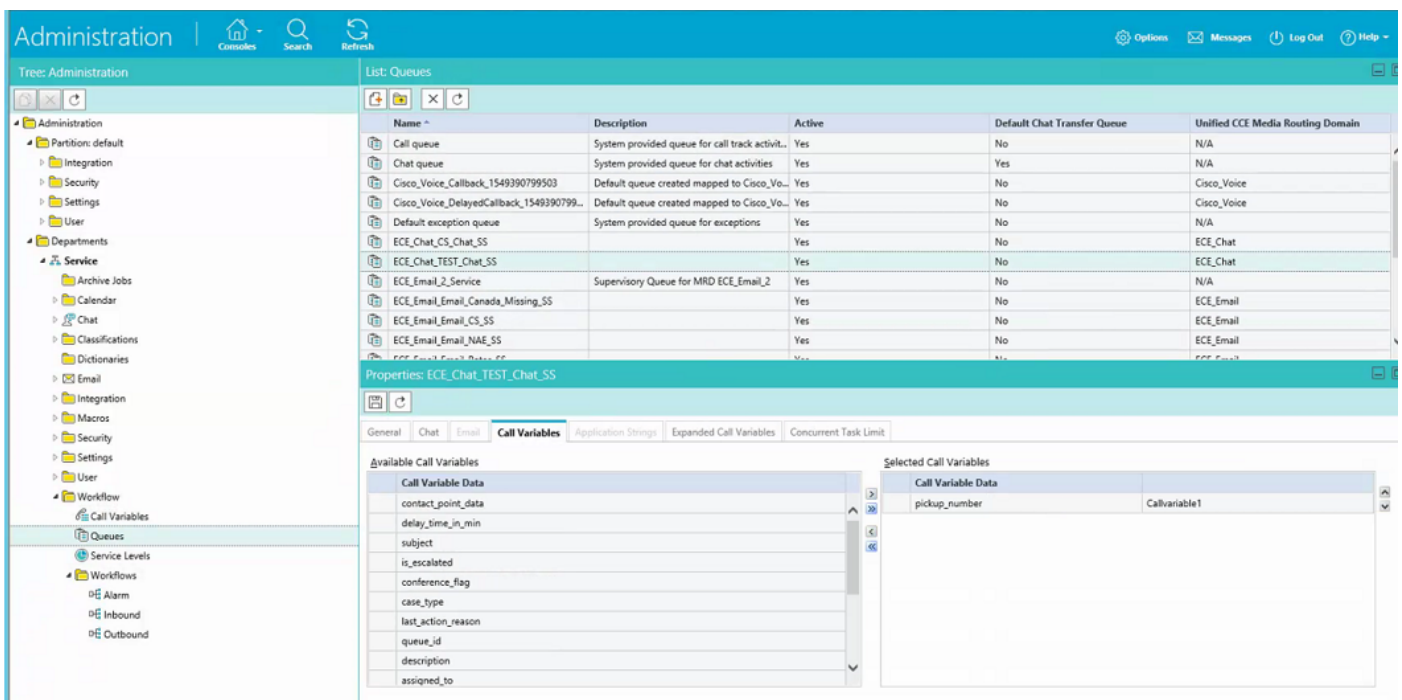
Paso 2. Asignar los atributos creados en Pantalla para Agent Console - Actividad de chat



Paso 3. Utilice el nombre interno creado en el paso 1. Vaya a la consola de administración y crearla como Variables de llamada.



Paso 4. Asignar una variable de llamada creada previamente a la cola de conversación



Paso 5. Ahora agregue la configuración en eGainLiveConfig.js en el servidor web

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

```
validationString : ''  
}
```

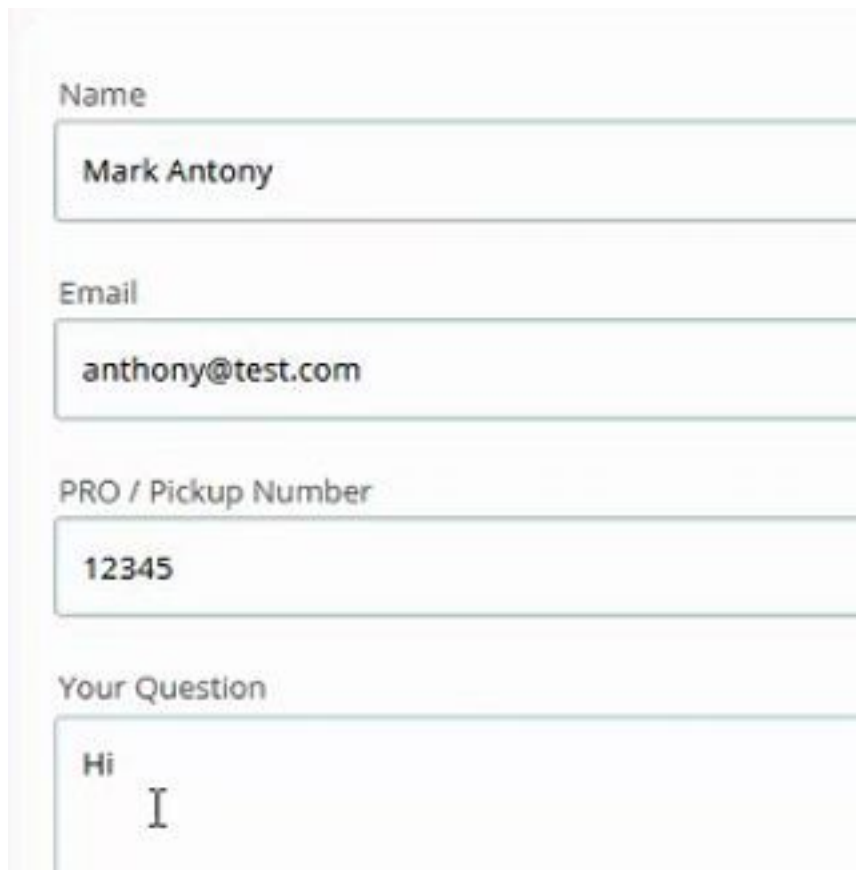
Paso 6. Ahora puede agregar la configuración en la plantilla de chat para el cliente para ingresar el valor que se creó en **C:\ECE\leService\templates\chat\** con cualquier plantilla que necesite utilizar.

Paso 7. Agregar el parámetro

**L10N\_PICKUP\_NUMBER\_PROMPT = "Número PRO / recogida"**

## Verificación

La ventana de chat se parece a la modificación de esta publicación:



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'.

En la consola Agente, se ve una variable adicional:

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

