

# Configurer des variables de conversation personnalisées pour la conversation ECE

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Configuration](#)

[Vérification](#)

## Introduction

Ce document décrit le processus de configuration de la variable de conversation personnalisée sur Cisco Email and Chat (ECE) et peut être transmis à Agent Desktop.

## Conditions préalables

### Conditions requises

CEE 11.5 ou supérieur

### Components Used

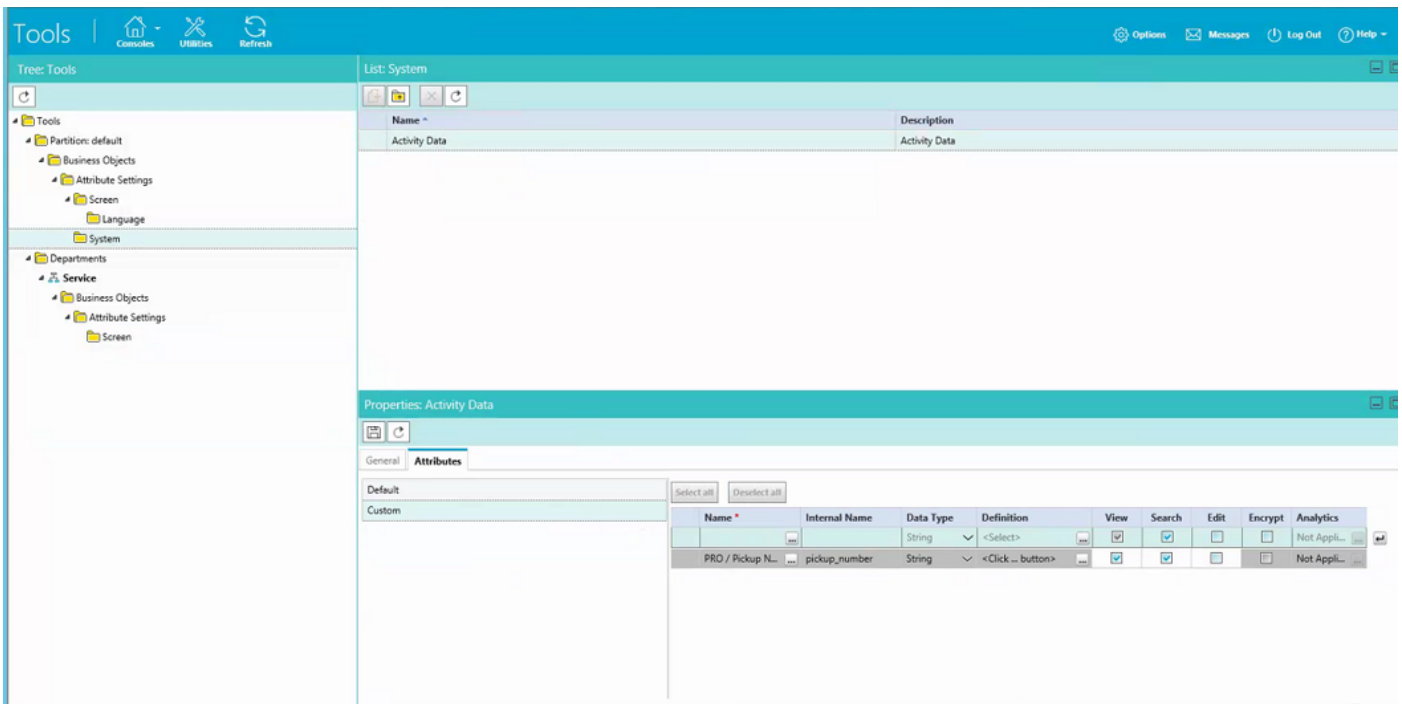
Console système CEE

Console Administrateur CEE

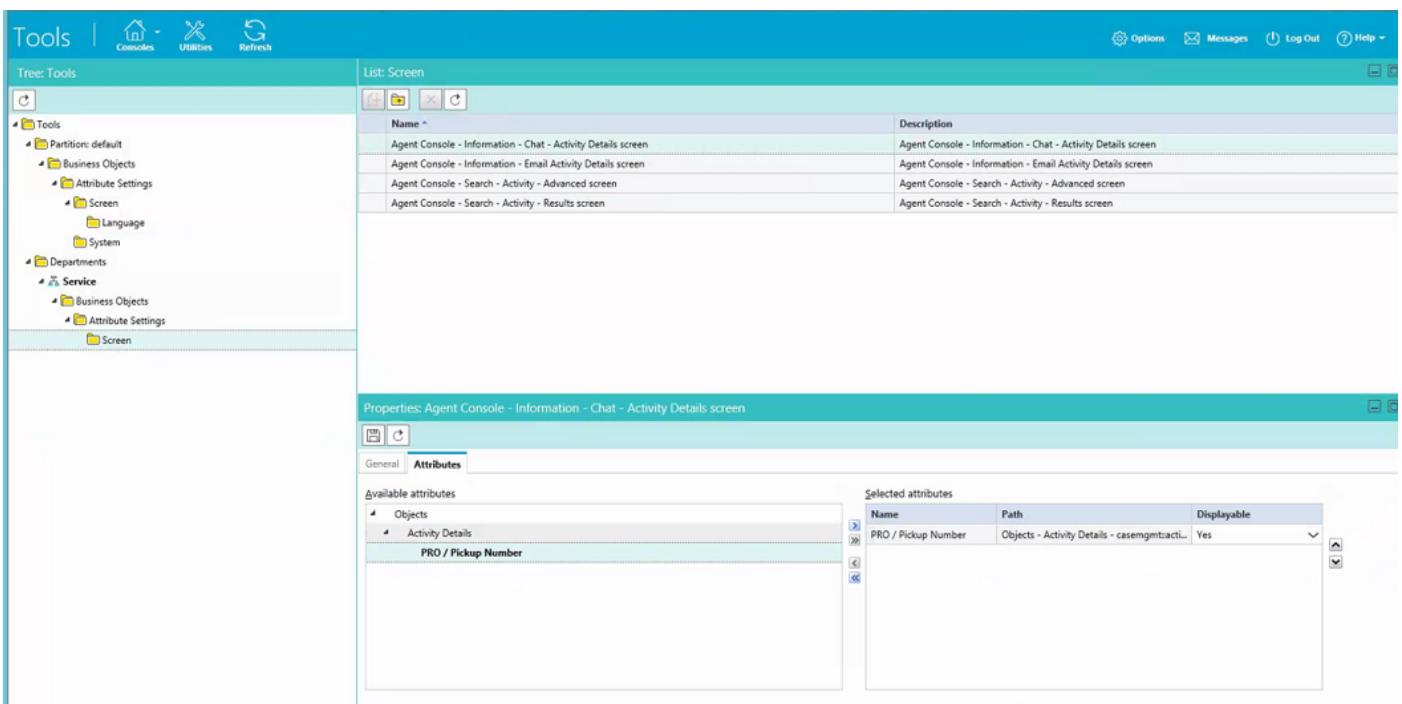
Finesse Agent Desktop

## Configuration

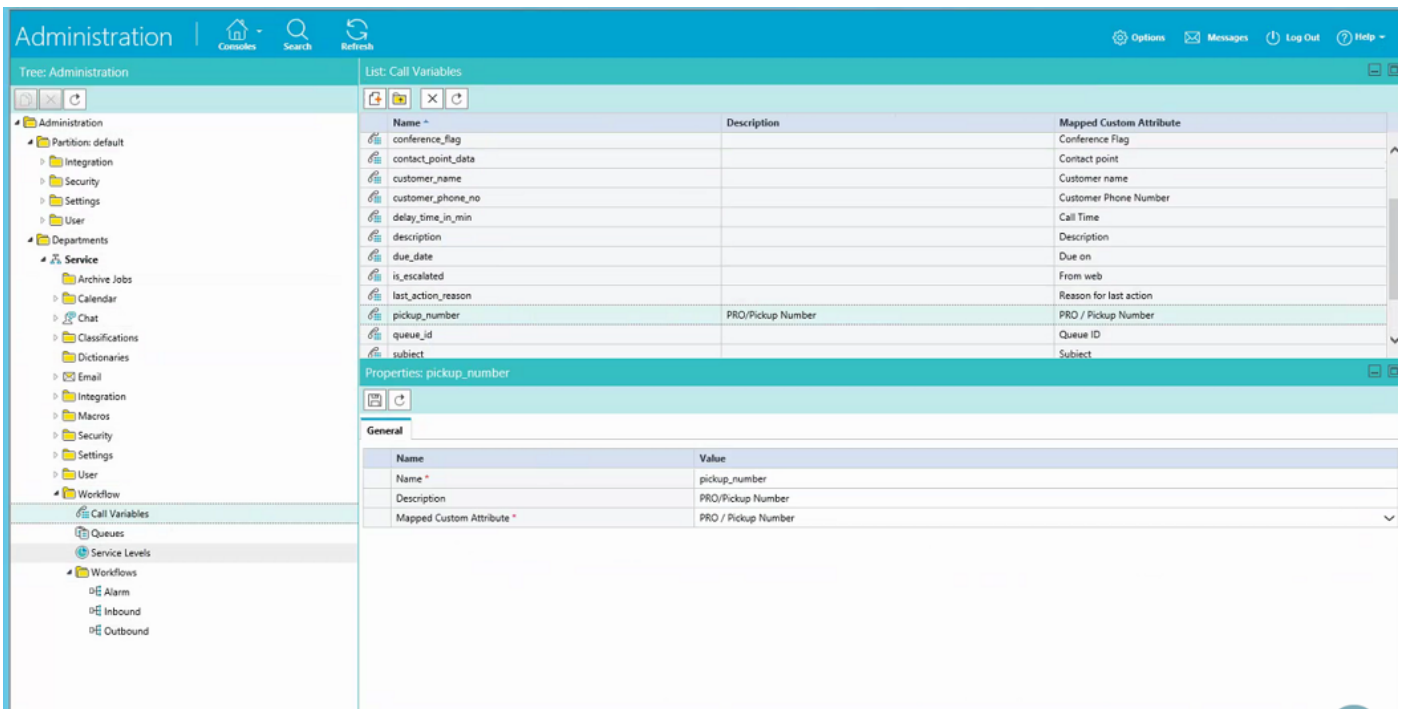
Étape 1. Ouvrir la console PA -> Outils -> Partition : default -> Business Object -> Attribute Settings -> System



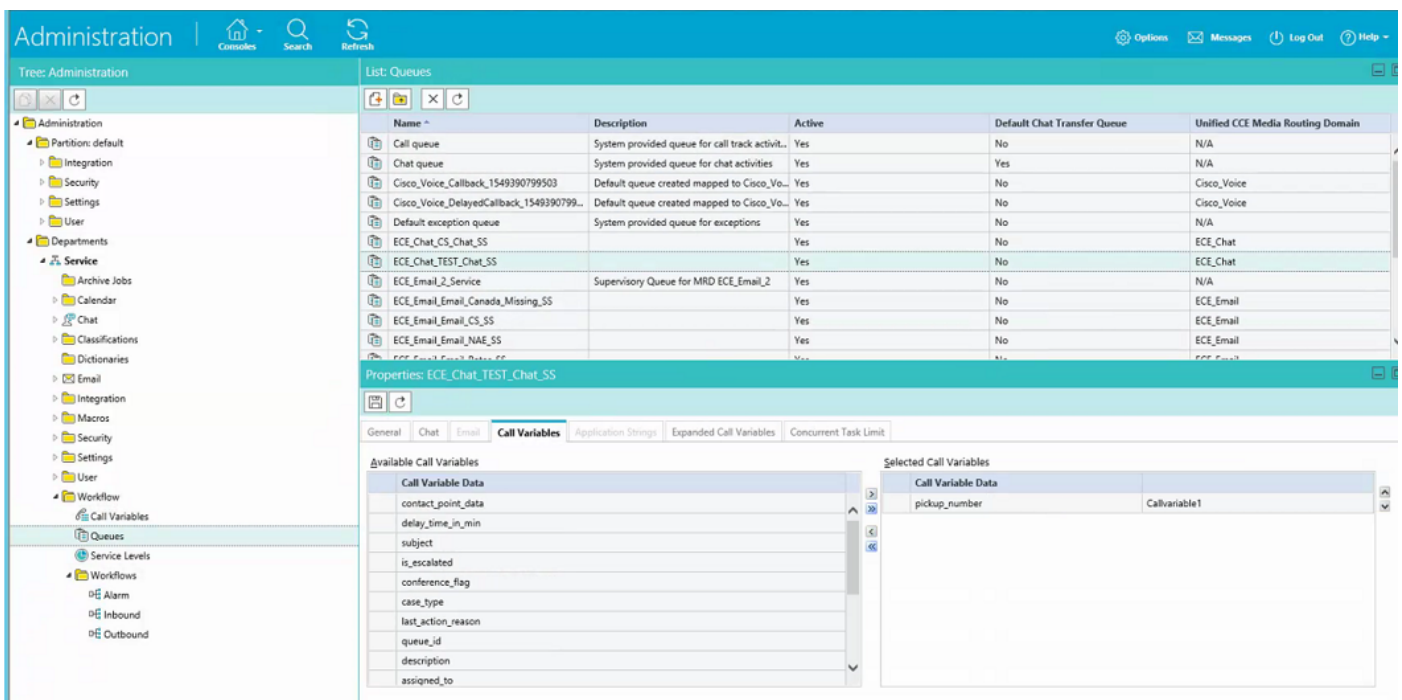
Étape 2. Mapper les attributs créés sous **Écran** pour **Console d'agent - Activité de conversation**



Étape 3. Utilisez le nom interne créé à l'étape 1. Accédez à la console Administration et créez-la en tant que variables d'appel.



Étape 4. Affecter une variable d'appel précédemment créée à la file d'attente de conversation



Étape 5. Maintenant, ajoutez la configuration sous **GainLiveConfig.js** dans le serveur Web

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

```
validationString : ''  
  
}
```

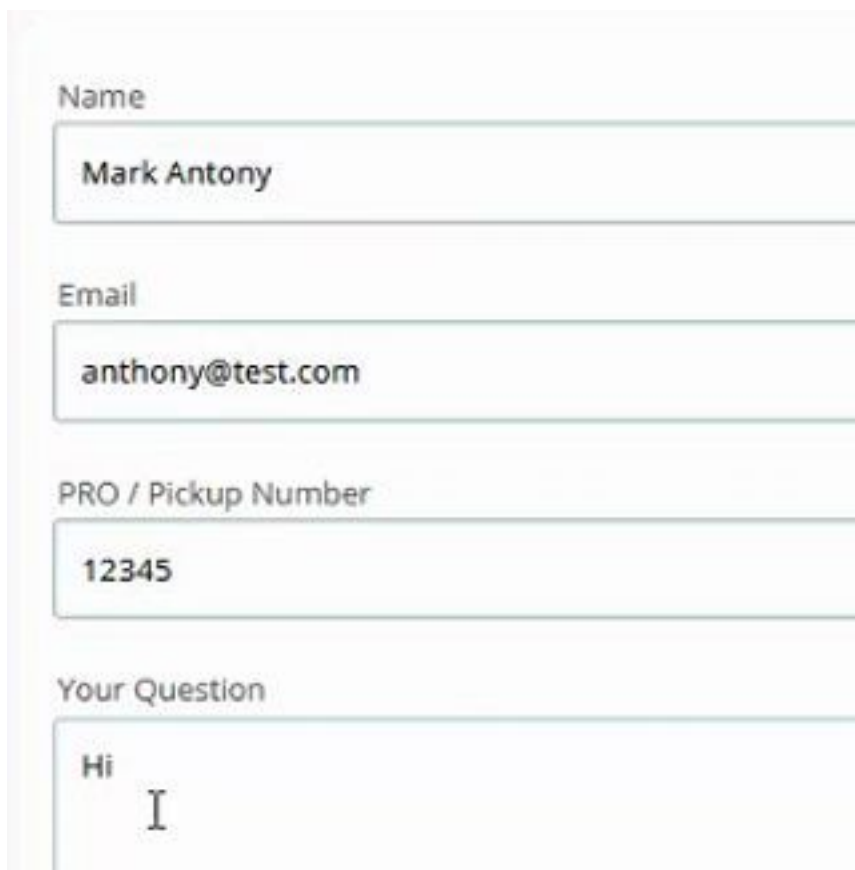
Étape 6. Vous pouvez maintenant ajouter la configuration dans le modèle de discussion pour le client afin d'entrer la valeur créée sous **C:\ECE\leService\templates\chat\** par rapport à tout modèle que vous devez utiliser.

Étape 7. Ajouter le paramètre

**L10N\_PICKUP\_NUMBER\_PROMPT = « PRO / Pickup Number »**

## Vérification

La fenêtre de discussion ressemble à la modification de post :



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'.

Sur la console Agent, une variable supplémentaire est visible :

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

