

ECE 채팅용 맞춤형 채팅 변수 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

소개

이 문서에서는 Cisco ECE(Email and Chat)에서 사용자 지정 채팅 변수를 구성하고 Agent Desktop으로 전달할 수 있는 프로세스에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

ECE 11.5 이상

사용되는 구성 요소

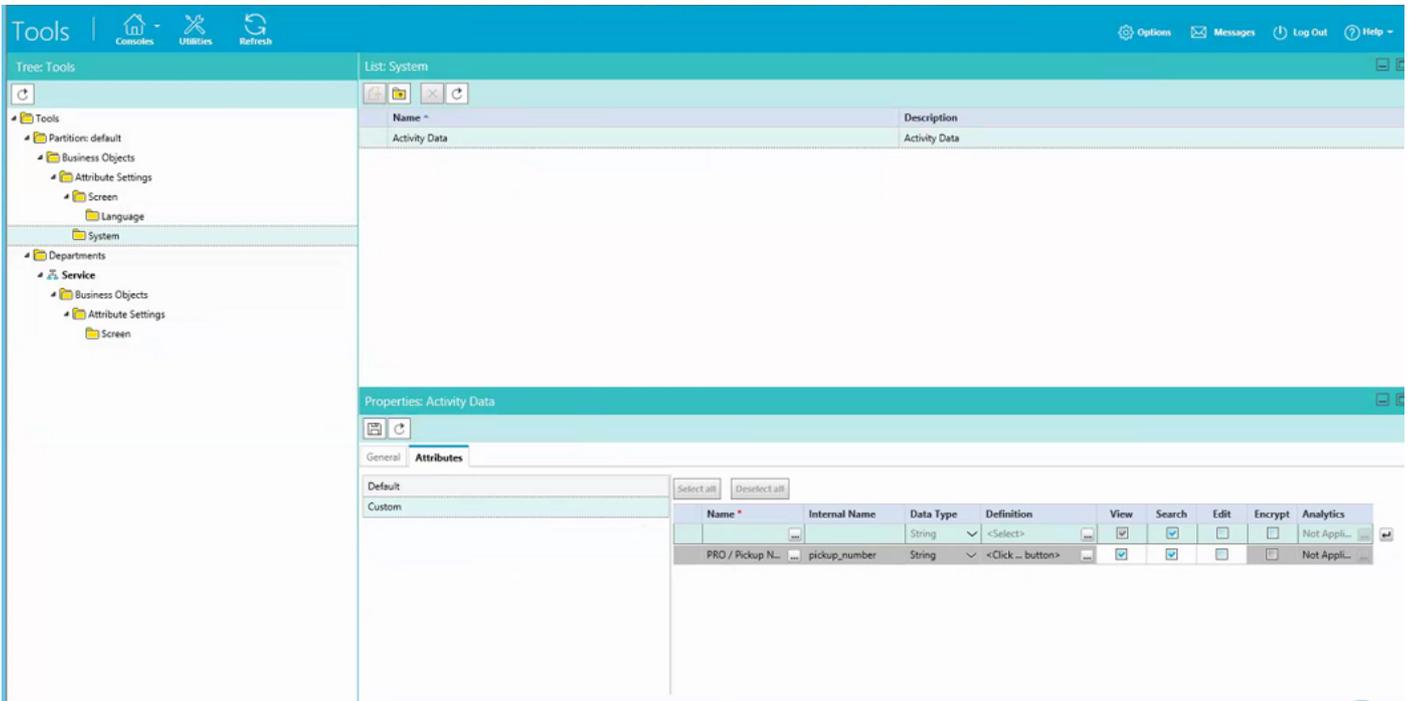
ECE 시스템 콘솔

ECE 관리자 콘솔

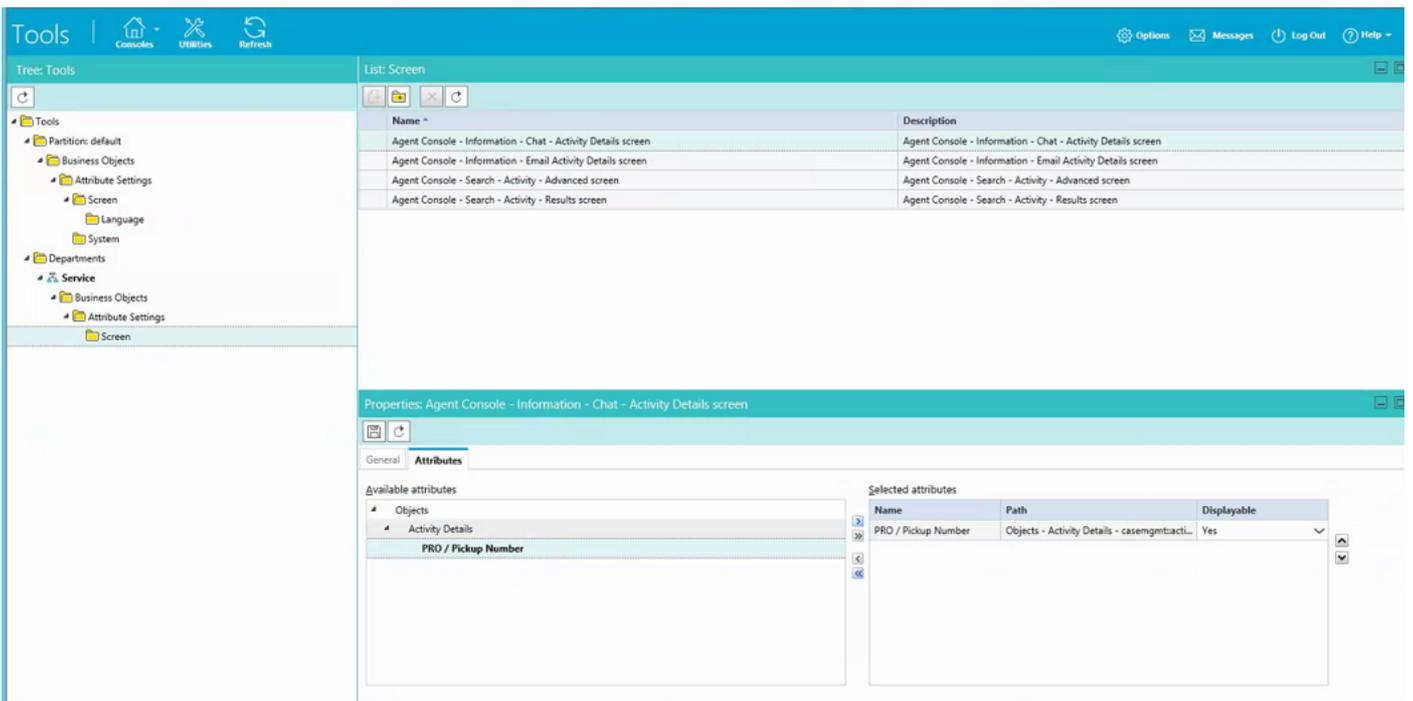
Finesse Agent Desktop

구성

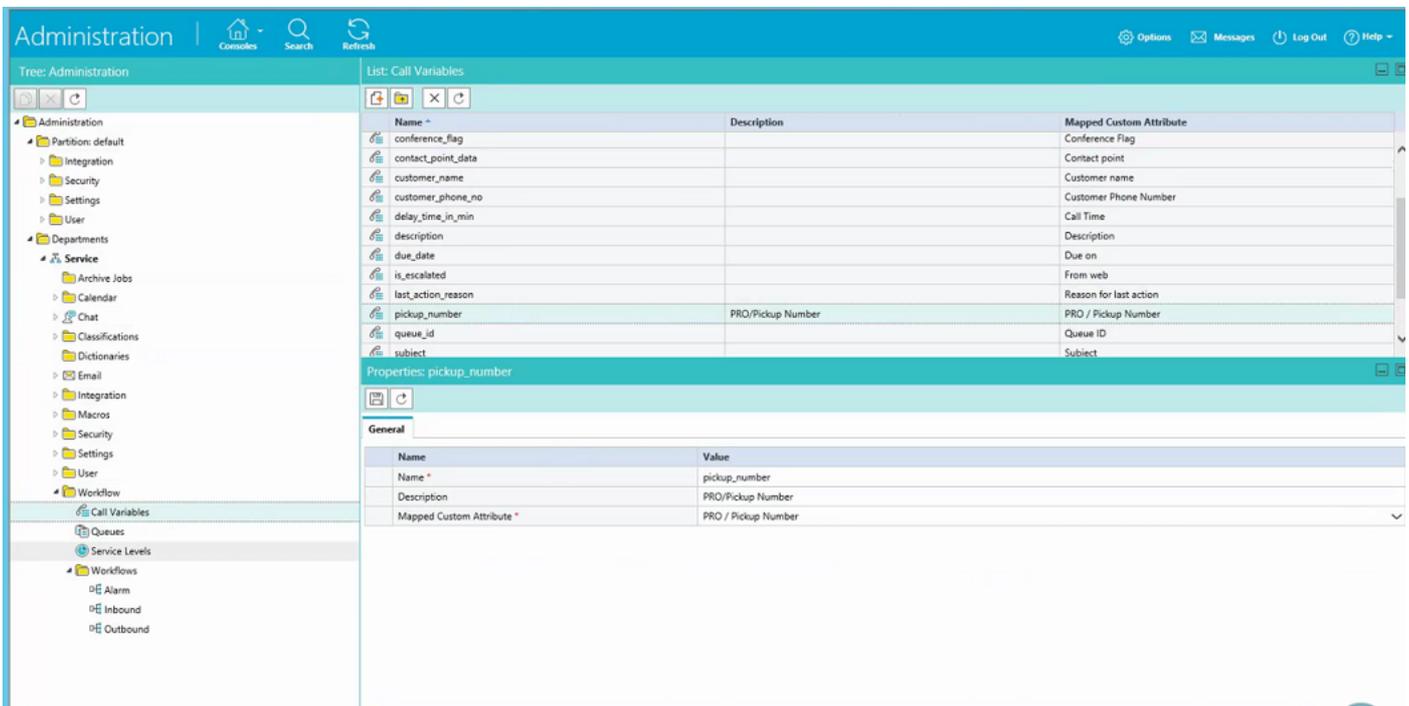
1단계. PA 콘솔 열기 -> 도구 -> 파티션:기본값 -> 비즈니스 객체 -> 속성 설정 -> 시스템



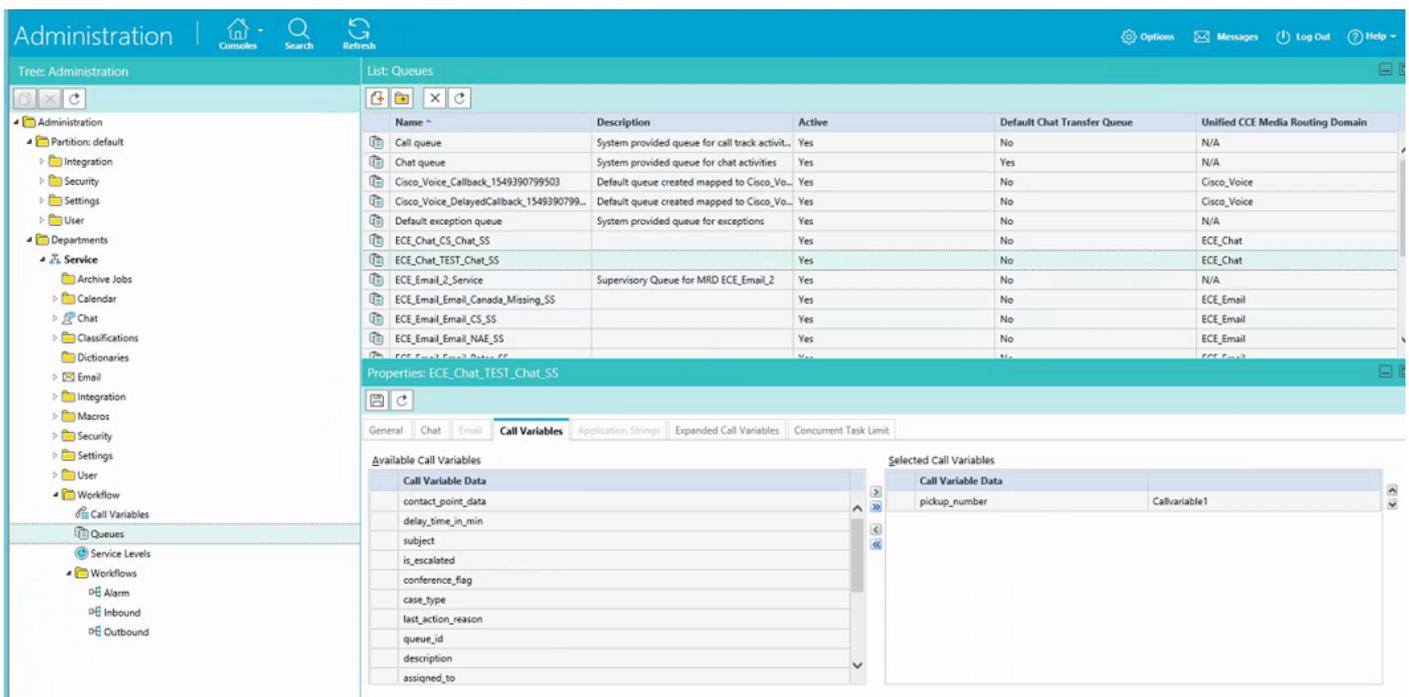
2단계. Agent Console - Chat Activity에 대한 화면에 생성된 특성 매핑



3단계. 1단계에서 생성한 내부 이름을 사용합니다. 관리 콘솔로 이동하여 통화 변수로 생성합니다.



4단계. 이전에 생성한 통화 변수를 채팅 대기열에 할당



5단계. 이제 웹 서버의 eGainLiveConfig.js 아래에 컨피그레이션을 추가합니다.

```

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

```

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

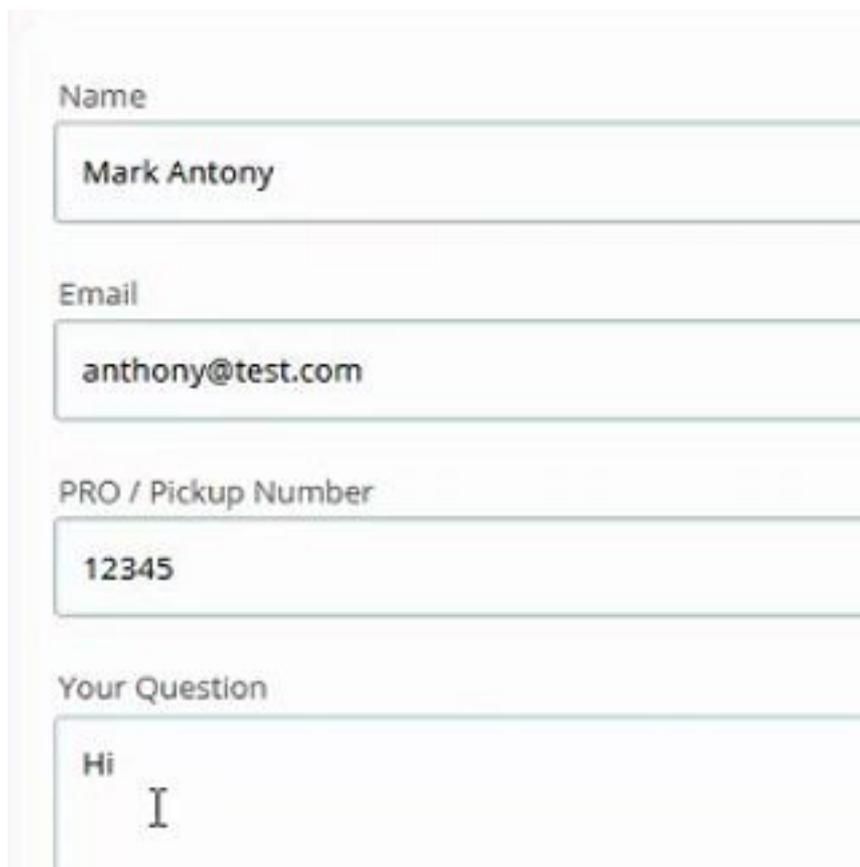
6단계. 이제 고객을 위한 채팅 템플릿에 컨피그레이션을 추가하여 사용해야 할 템플릿에 대해 C:\ECE\service\templates\chat\에서 생성한 값을 입력할 수 있습니다.

7단계. 매개변수를 추가합니다.

L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT = "PRO / 수거 번호"

다음을 확인합니다.

채팅 창은 다음과 같이 수정 후 표시됩니다.



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'.

에이전트 콘솔에서 추가 변수가 표시됩니다.

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

