

Configurar variáveis de bate-papo personalizadas para o bate-papo ECE

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

Introduction

Este documento descreve o processo para configurar a variável de bate-papo personalizada no Cisco Email and Chat (ECE) e pode ser passado ao Agent Desktop.

Prerequisites

Requirements

ECE 11.5 ou superior

Componentes Utilizados

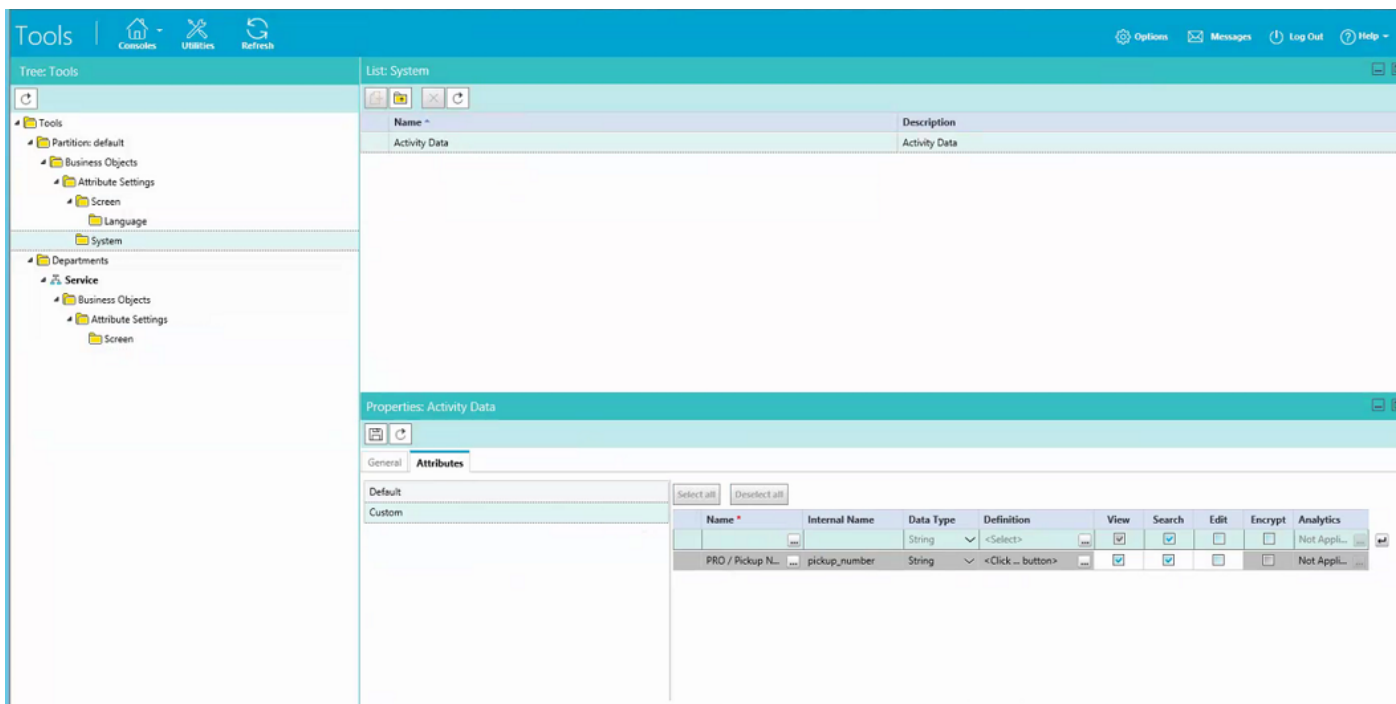
Console do sistema ECE

Console do administrador ECE

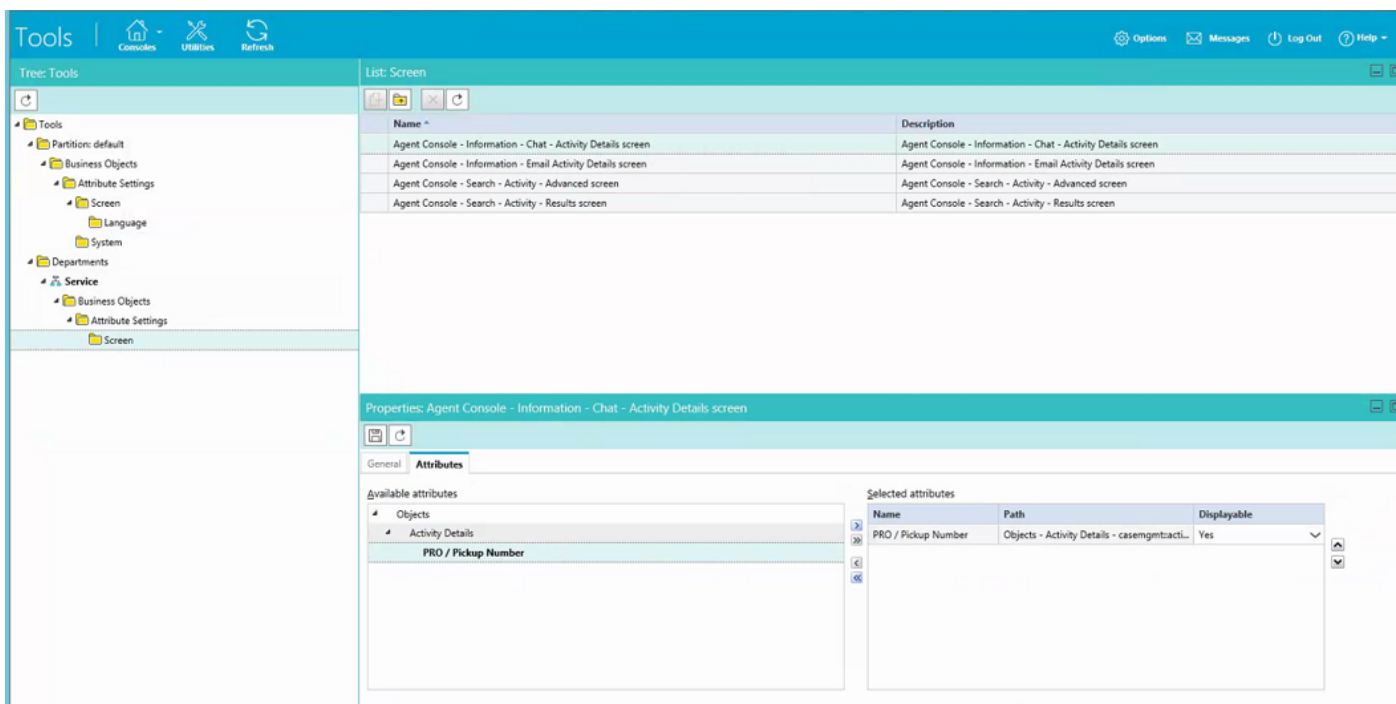
Área de Trabalho do Finesse Agent

Configurar

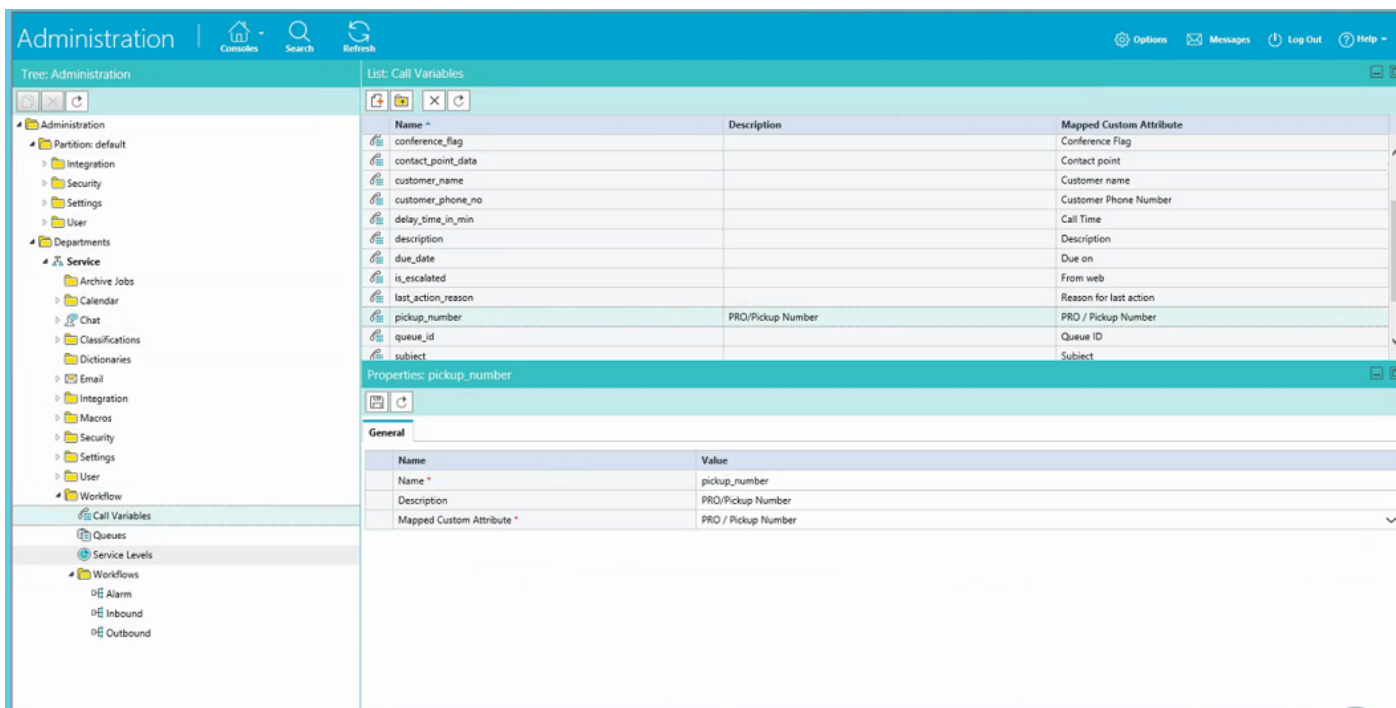
Etapa 1. Abrir Console PA -> Ferramentas -> Partição: default -> Objeto comercial -> Configurações de atributo -> Sistema



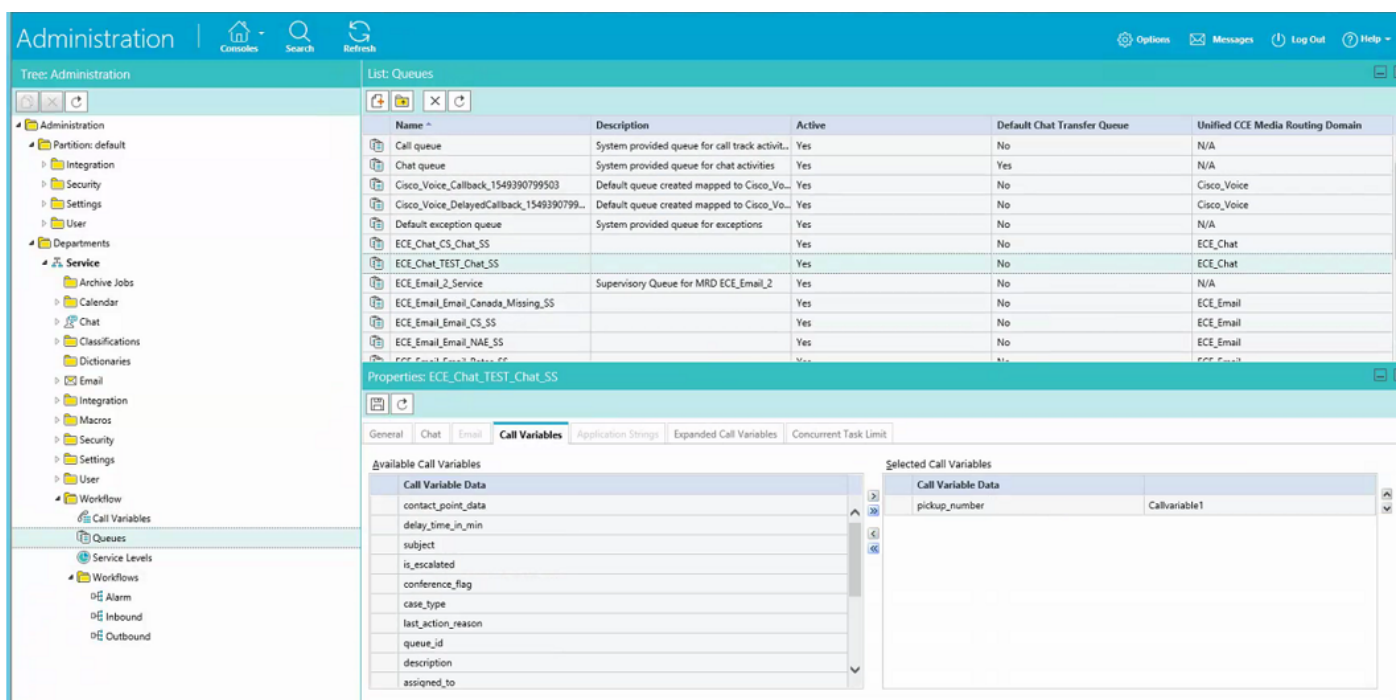
Etapa 2. Mapeie os atributos criados na tela do Console do agente - Atividade de bate-papo



Etapa 3. Use o nome interno criado na etapa 1. Navegue até Console de administração e crie-o como Variáveis de chamada.



Etapa 4. Atribuir variável de chamada criada anteriormente à fila de bate-papo



Etapa 5. Agora, adicione a configuração em eGainLiveConfig.js no webserver

```

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

```

```
validationString : ''  
}
```

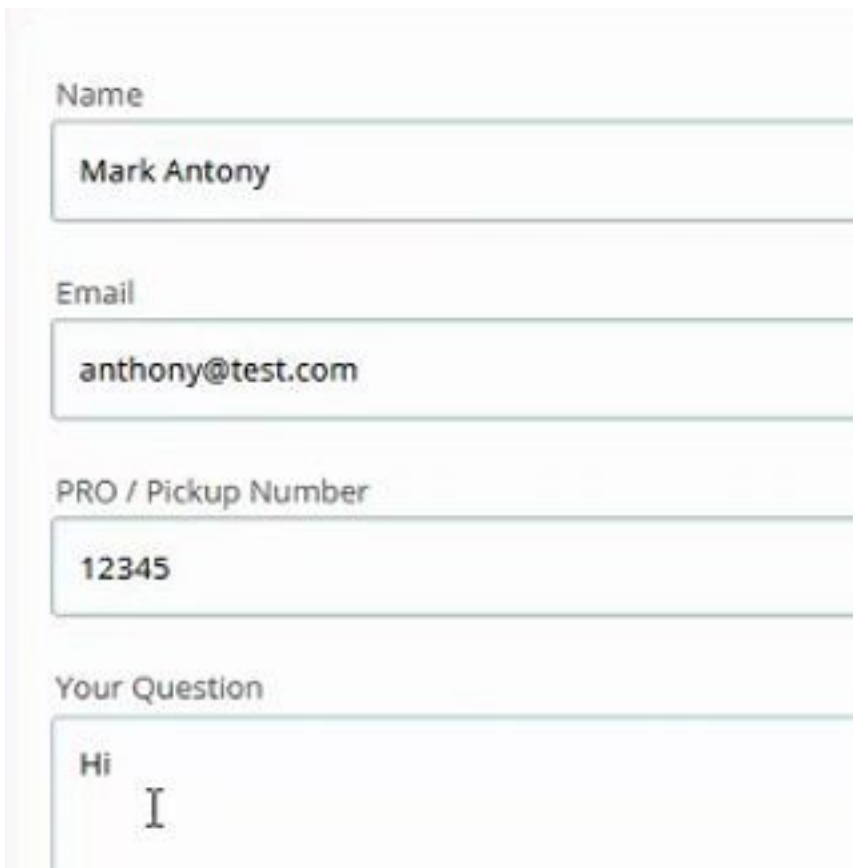
Etapa 6. Agora você pode adicionar a configuração no modelo de bate-papo para o cliente a fim digitar o valor que foi criado em `C:\ECE\eservice\templates\chat\` em relação a qualquer modelo que você precisa usar.

Passo 7. Adicionar o parâmetro

`L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT = "PRO / Número de coleta"`

Verificar

A janela de bate-papo se parece com esta modificação de postagem:



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'.

No console do agente, uma variável adicional é visível:

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 00:00:15
00:00:18

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

