

Configurar ECE para desativar opções de engajamento alternativo

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve o processo para desativar as Opções de engajamento alternativo no Cisco Email and Chat (ECE) durante o horário pós-expediente ou quando os agentes estão indisponíveis.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento de personalização de bate-papo e acesso ao ECE 12.6 ou superior

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas em modelos de bate-papo ECE Aria.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Configurar

Etapa 1. Inclua o componente personalizado no respectivo arquivo de bate-papos `template.json` como mostrado na imagem.

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

Alterações de configuração de componente personalizado em Template.json

Etapa 2. Atualize o campo de opções alternativas no template.json conforme mostrado na imagem.

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

Opções alternativas em Template.json

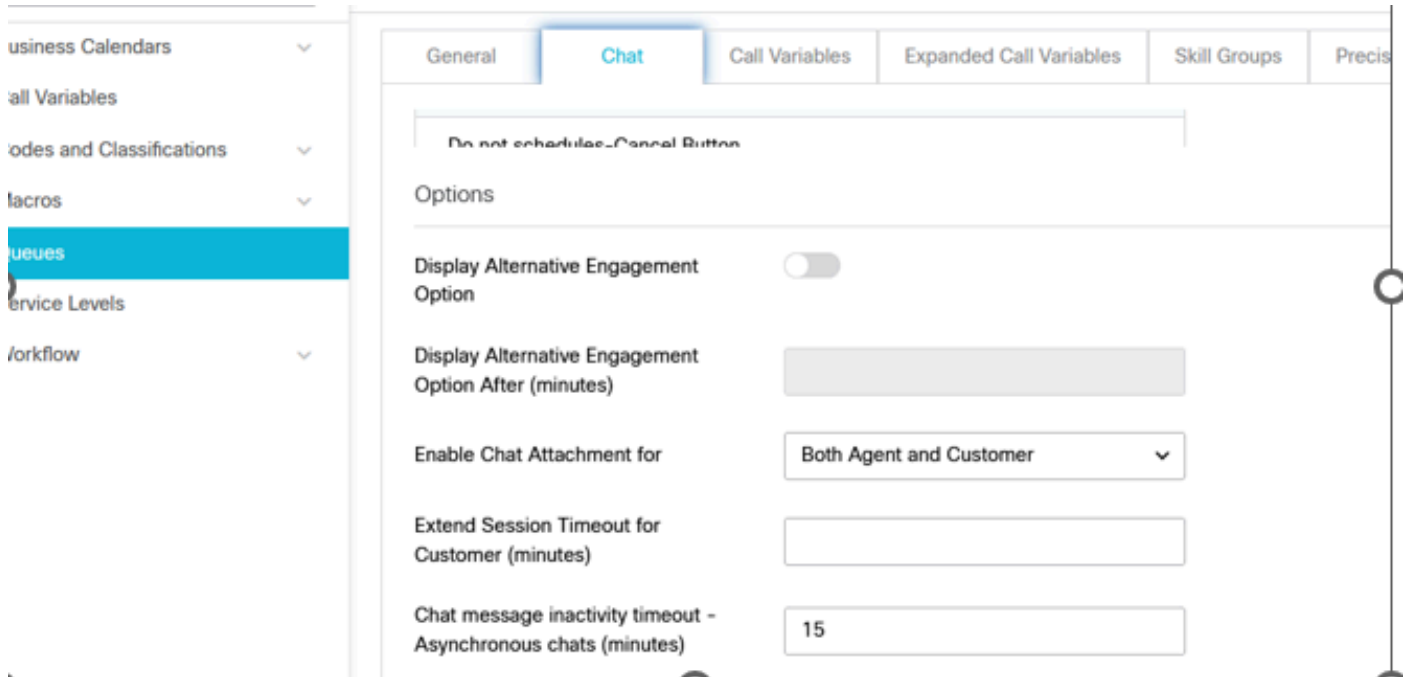
Etapa 3. Atualize o **component-config.json** na pasta personalizada **\templates\chat\example\custom** conforme mostrado na imagem.

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

O Component-config.json é alterado na pasta Personalizado

Etapa 4. Desative o Display Alternate Engagement Option em Queues . Selecione o departamento onde o ponto de entrada do bate-papo foi criado e navegue até Business Rules > Queues .

A partir daí, escolha a fila mapeada na guia Bate-papo para desativar a opção de engajamento alternativo e, em seguida, salve as alterações.



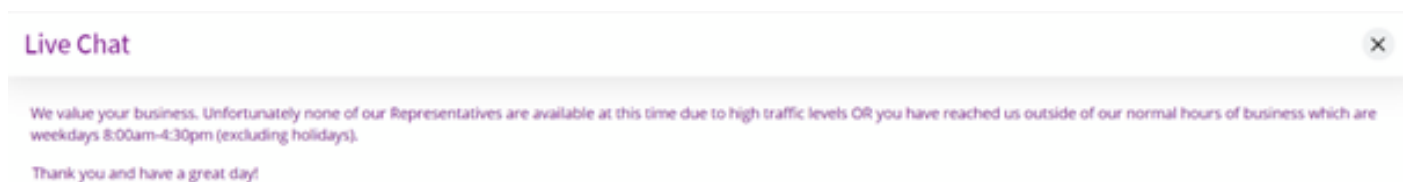
Desabilitar Exibição da Opção de Compromisso Alternativo em Filas

Etapa 5. Atualize as mensagens necessárias a serem exibidas durante o bate-papo fora do horário/agente indisponível no en-us.json arquivo na pasta personalizada110n.

Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

A janela de bate-papo será semelhante a esta modificação de postagem:



Janela de bate-papo após desabilitar opções alternativas



Aviso: nunca modifique o Modelo base do Aria. Em vez disso, duplique a pasta, renomeie-a conforme necessário e prossiga com as modificações.

Troubleshooting

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

Informações Relacionadas

Este é o documento chave que você deve revisar completamente antes de iniciar qualquer personalização de bate-papo ECE. Esta não é uma lista completa de documentos ECE.

[Enterprise Chat and Email Administrator's Guide to Chat and Collaboration Resources \(Guia do administrador de bate-papo e e-mail corporativo para recursos de colaboração\), versão 12.6](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.