

配置ECE以禁用备用参与选项

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍在非工作时间或座席不可用时禁用思科电邮和聊天(ECE)上的备选参与选项的流程。

先决条件

要求

思科建议您了解聊天自定义和访问ECE 12.6或更高版本

使用的组件

本文档中的信息基于ECE Aria聊天模板。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

配置

步骤1:包括自定义组件在各chatStemplate.json文件中，如图所示。

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

Template.json

中的自定义组件配置更改

第二步：更新template.json中的替代选项字段（如图所示）。

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

*Template.json*中的替代选项

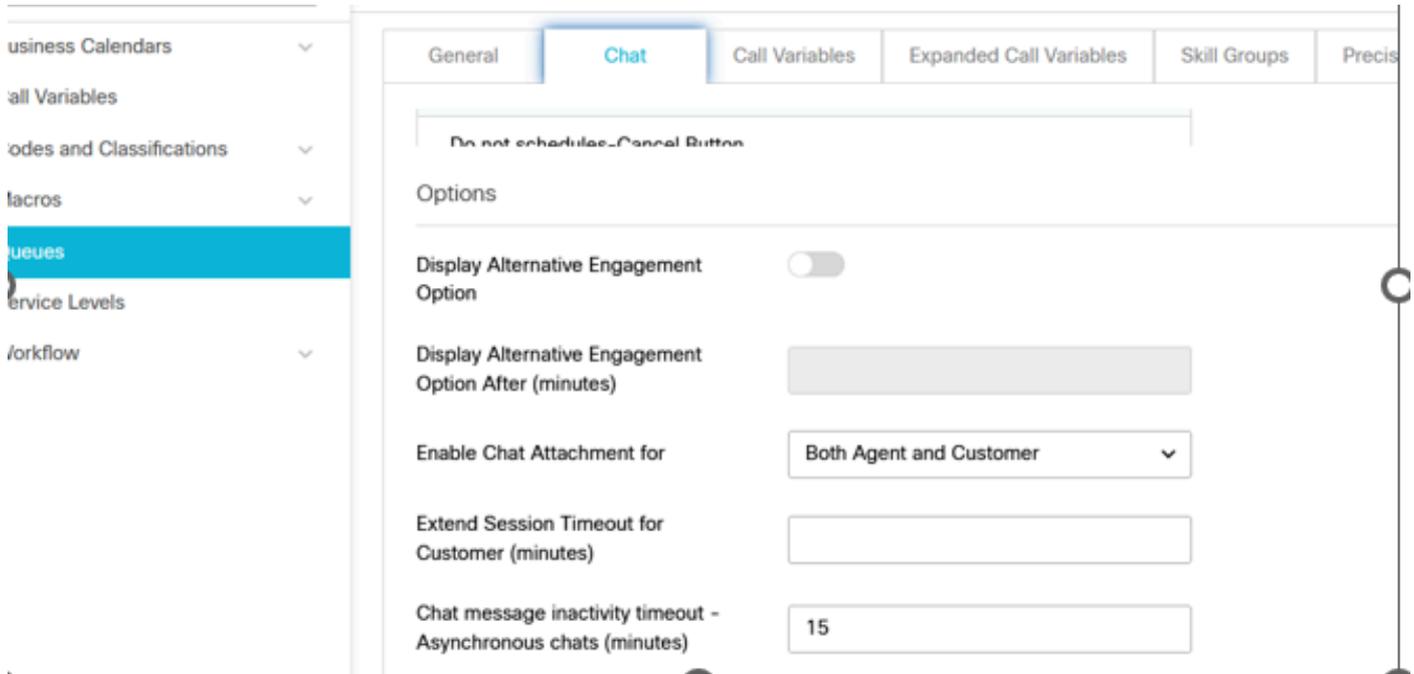
第三步：更新自定义文件夹\templates\chat\example\custom 下的component-config.json，如图所示。

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

自定义文件夹中的 *Component-config.json* 更改

步骤4. 禁用 Queues 下的 Display Alternate Engagement Option。选择创建聊天入口点的部门，然后导航到 Business Rules > Queues。

从此处选择“聊天”选项卡下的映射队列以禁用备用参与选项，然后保存更改。



禁用“队列”下的“显示备用预订”选项

第五步：更新在自定义110n文件夹的en-us.json文件中“聊天非工作时间/座席不可用”期间显示的所需消息。

验证

使用本部分可确认配置能否正常运行。

聊天窗口类似于此帖子修改：



禁用备用选项后的聊天窗口



警告：请勿修改基本Aria模板。而是复制文件夹，根据需要对其进行重命名，然后继续修改。

故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。

相关信息

在开始任何ECE聊天自定义之前，您必须仔细阅读此关键文档。这不是一份欧洲经委会文件的综合清单。

[企业聊天和电子邮件管理员指南聊天和协作资源，版本12.6](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。