

# Configuration d'ECE pour désactiver d'autres options d'engagement

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurer](#)

[Vérifier](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

---

## Introduction

Ce document décrit le processus de désactivation des autres options d'engagement sur Cisco Email and Chat (ECE) en dehors des heures de bureau ou lorsque les agents ne sont pas disponibles.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco recommande que vous ayez connaissance de la personnalisation des discussions et que vous ayez accès à ECE 12.6 ou version ultérieure

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les modèles de discussion ECE Aria.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Configurer

Étape 1. Inclure le composant personnalisé dans le fichier de conversation `template.json` correspondant, comme illustré dans l'image.

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

*Modifications de la configuration des composants personnalisés dans Template.json*

Étape 2. Mettez à jour le champ des options alternatives dans template.json, comme illustré dans l'image.

```
],
"alternateContactOptions": {},

"surveyType": "interactive",
"externalSurveyURL": "",
"surveyQuestions": [
```

*Autres options dans Template.json*

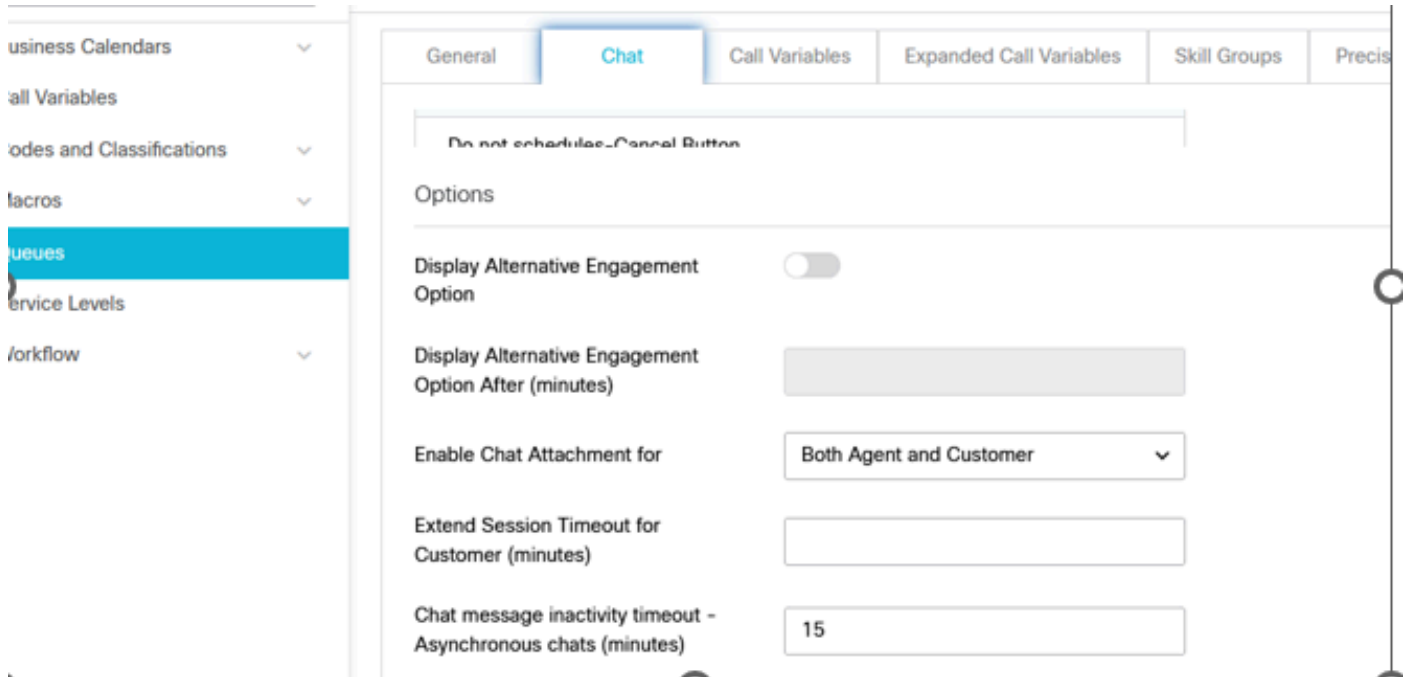
Étape 3. Mettez à jour le **component-config.json** sous le dossier personnalisé **\templates\chat\example\custom** comme indiqué dans l'image.

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

*Modifications du fichier Component-config.json dans le dossier Custom*

Étape 4. Désactivez le sousDisplay Alternate Engagement Option-Queues . Sélectionnez le service où le point d'entrée de discussion est créé, puis accédez à Business Rules > Queues .

À partir de là, sélectionnez la file d'attente mappée sous l'onglet Discussion pour désactiver l'option d'engagement secondaire, puis enregistrez les modifications.



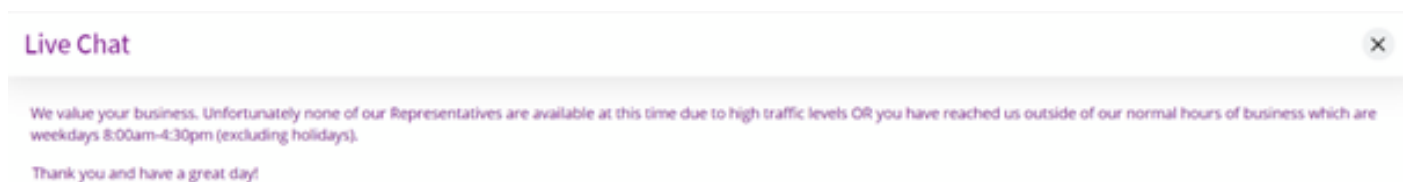
*Désactiver l'option Afficher un autre engagement sous Files d'attente*

Étape 5. Mettez à jour les messages requis à afficher pendant les heures creuses de conversation/Agent indisponible dans le fichier en-us.json du dossier personnalisé 110n.

Vérifier

Référez-vous à cette section pour vous assurer du bon fonctionnement de votre configuration.

La fenêtre de discussion ressemble à cette modification de post :



*Fenêtre de discussion après la désactivation des options alternatives*



**Avertissement** : ne modifiez jamais le modèle Aria de base. À la place, dupliquez le dossier, renommez-le selon les besoins, puis poursuivez vos modifications.

---

## Dépannage

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

## Informations connexes

Il s'agit du document clé que vous devez revoir en détail avant de commencer toute personnalisation de chat ECE. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des documents de la CEE.



À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.