

ECEチャットのカスタムチャット変数の設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[確認](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Email & Chat(ECE)でカスタムチャット変数を設定するプロセスについて説明し、Agent Desktopに渡すことができます。

前提条件

要件

ECE 11.5以降

使用するコンポーネント

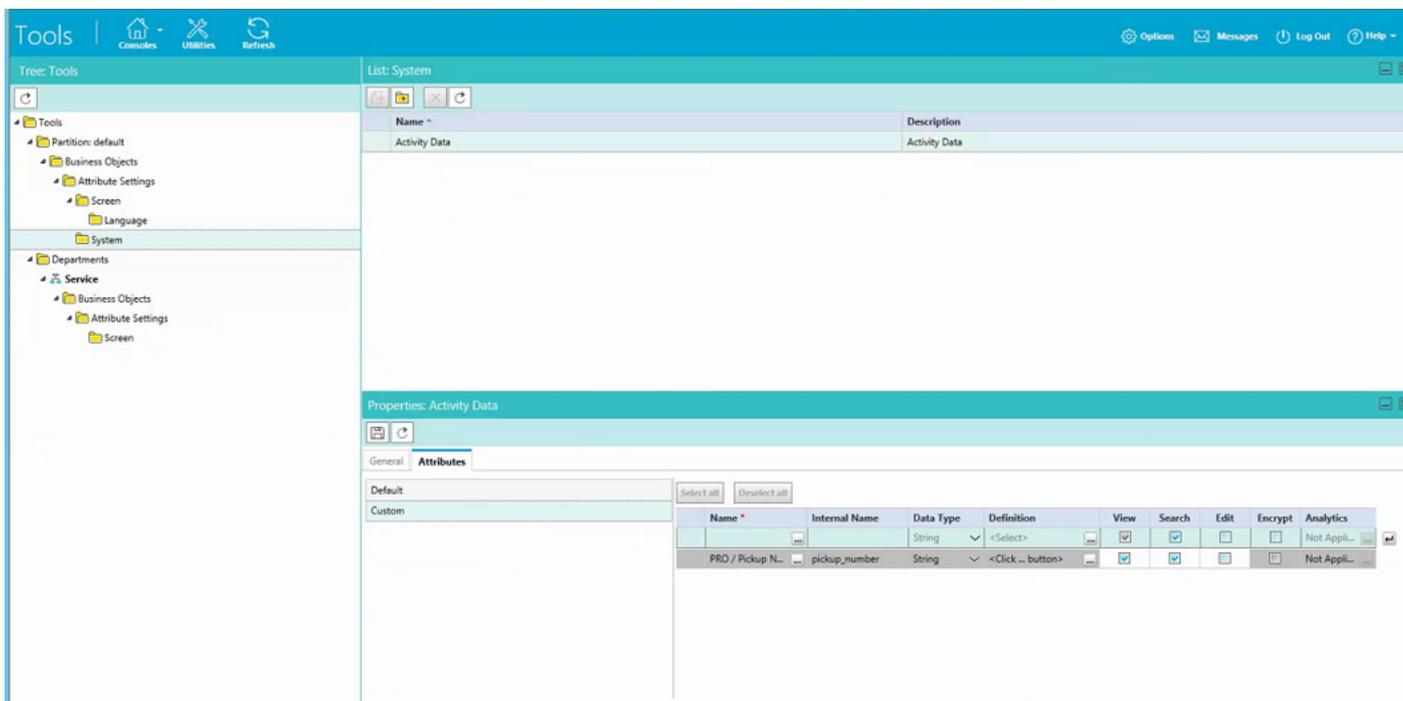
ECEシステムコンソール

ECE管理者コンソール

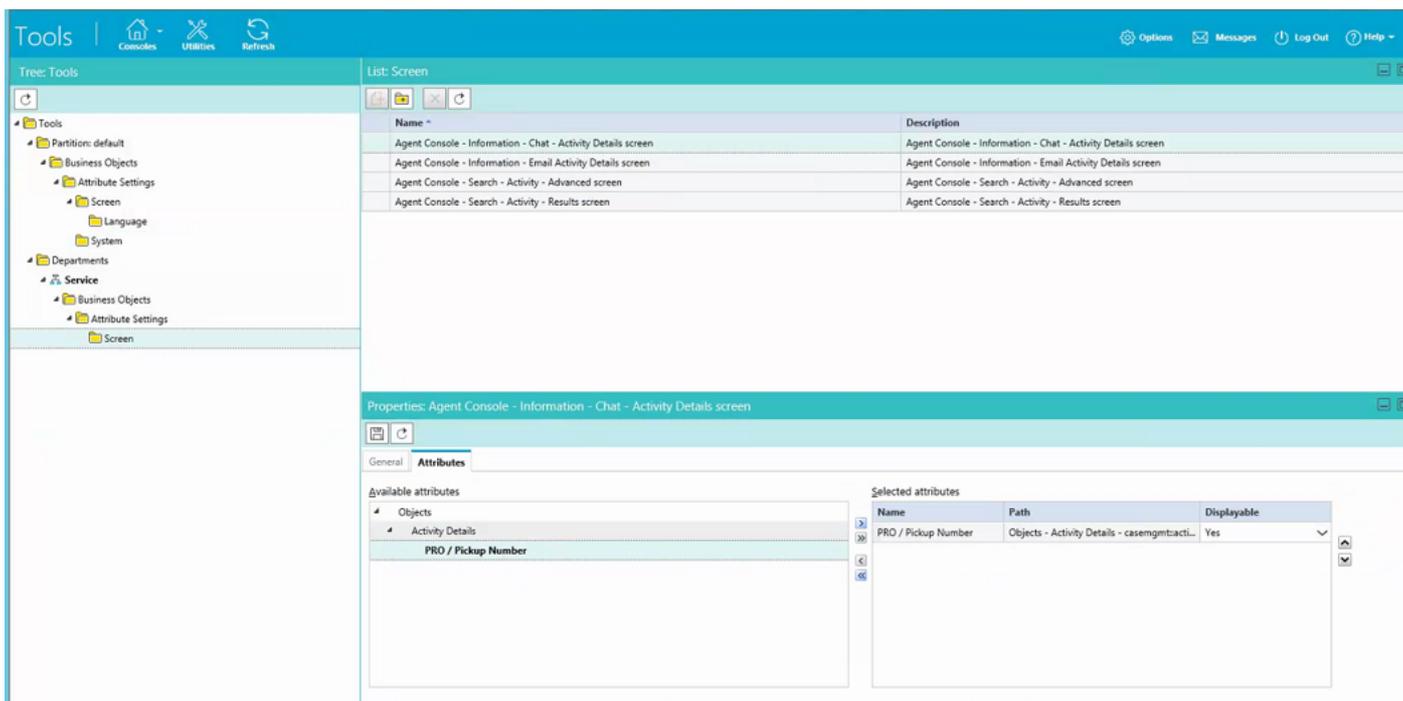
Finesseエージェントデスクトップ

設定

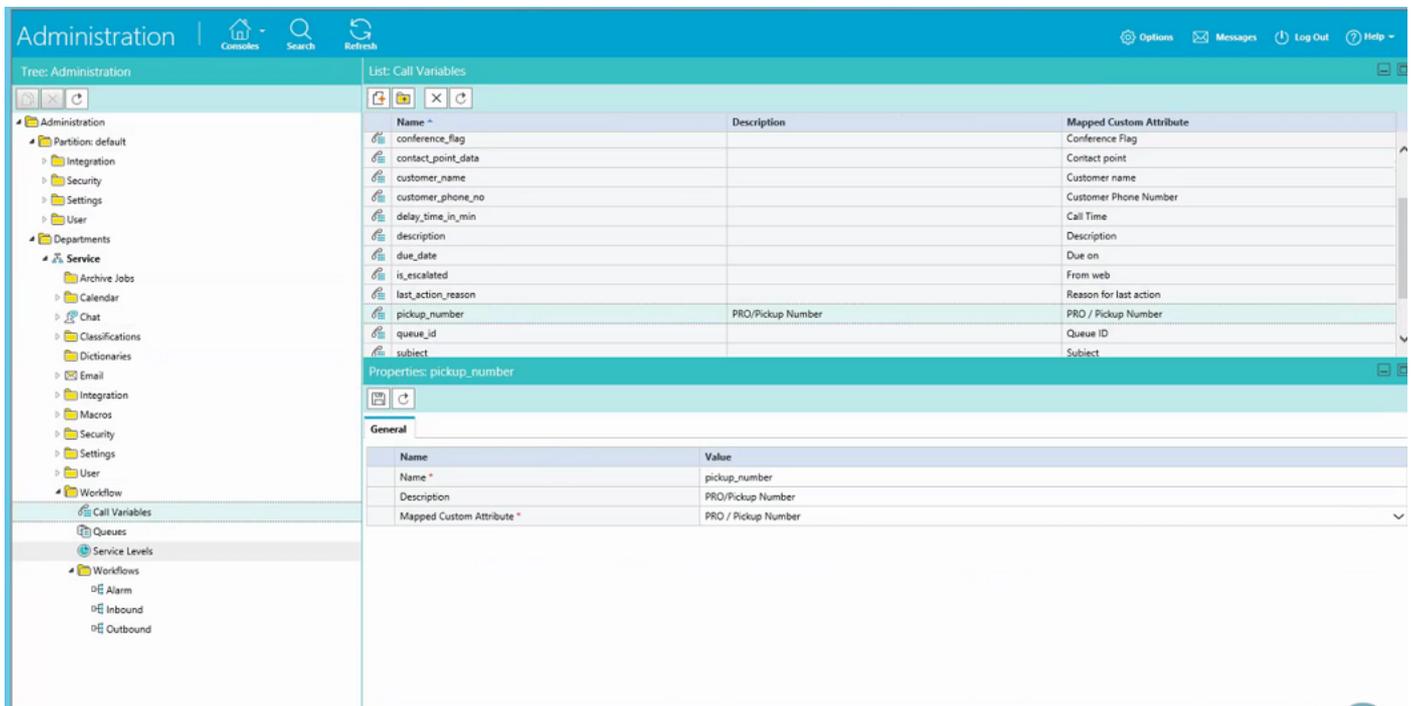
ステップ1:PAコンソール -> ツール -> パーティションを開きます。デフォルト -> ビジネスオブジェクト -> 属性設定 -> システム



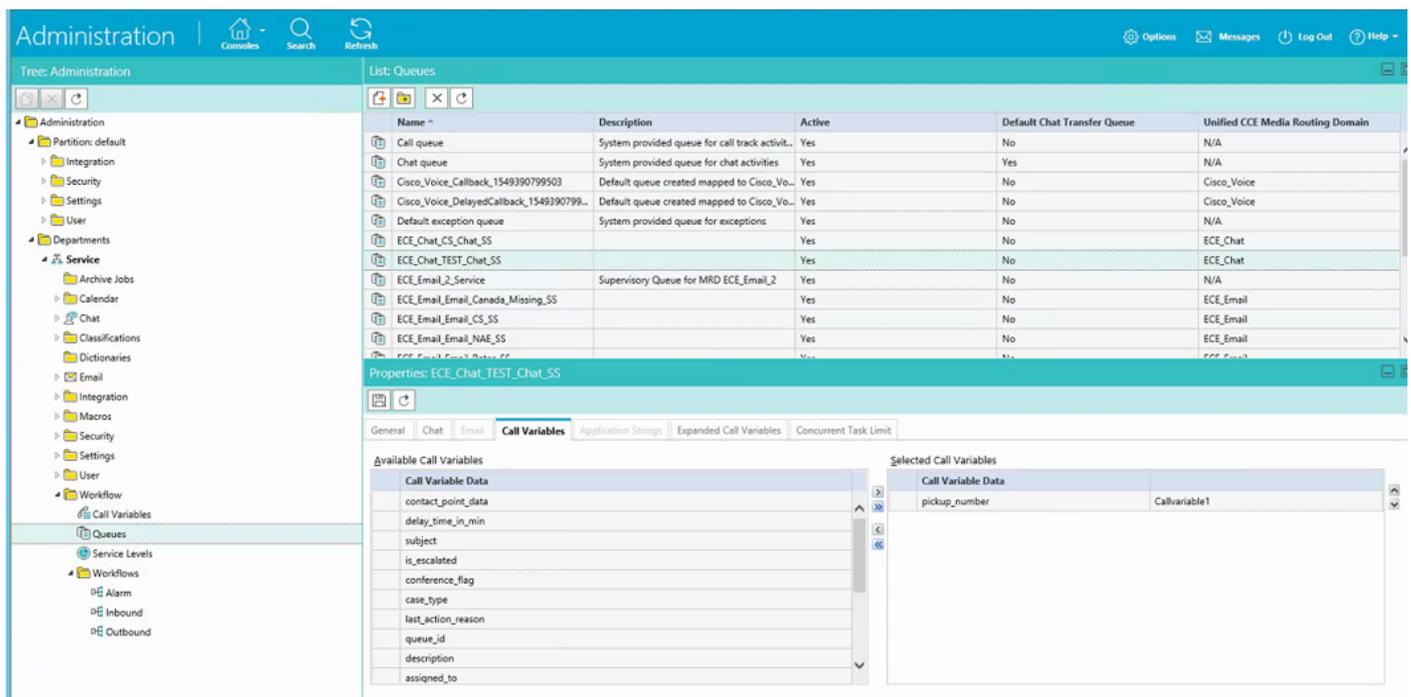
ステップ2：作成した属性を[Agent Console - Chat Activity]の[Screen]にマップします。



ステップ3：ステップ1で作成した内部名を使用します。管理コンソールに移動し、コール変数として作成します。



ステップ4 : 以前に作成したコール変数をチャットキューに割り当てる



ステップ5 : ここで、webserverのeGainLiveConfig.jsの下にconfigを追加します

```

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

```

```
validationString : ''
```

```
}
```

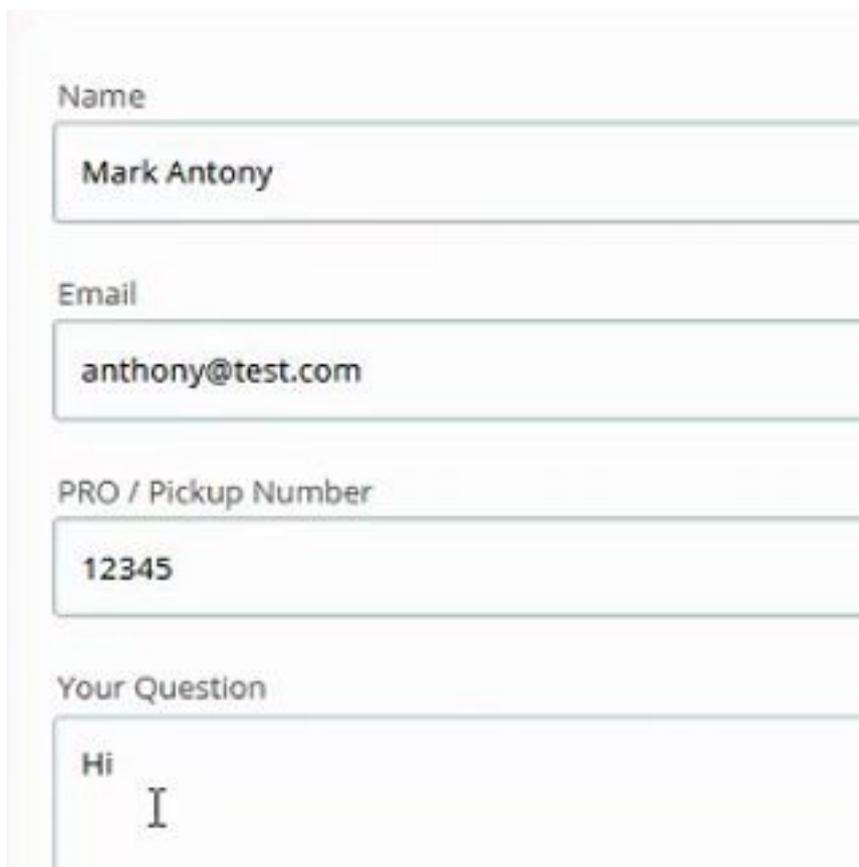
ステップ6：これで、お客様のチャットテンプレートに設定を追加し、使用する必要があるテンプレートに対してC:\ECE\eService\templates\chat\で作成された値を入力できます。

ステップ7：パラメータを追加する

L10N_PICKUP_NUMBER_PROMPT = "PRO / Pickup Number"

確認

チャットウィンドウは、変更後の次のようになります。



The screenshot shows a chat window 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 I'.

エージェントコンソールで、追加の変数が表示されます。

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

