

대체 참여 옵션을 비활성화하도록 ECE 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 업무 시간 외 또는 상담원을 사용할 수 없을 때 Cisco ECE(Email and Chat)에서 대체 참여 옵션을 비활성화하는 프로세스에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 채팅 사용자 지정 및 ECE 12.6 이상에 대한 액세스를 알고 있는 것이 좋습니다

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 ECE Aria 채팅 템플릿을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

구성

1단계. 그림과 같이 각 채팅 파일에 사용자 지정 구성 `template.json` 요소를 포함합니다.

```

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

```

Template.json의 사용자 지정 구성 요소 구성 변경

2단계. 그림과 같이 대체 옵션 필드를template.json 업데이트합니다.

```

],
"alternateContactOptions": {},

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

```

Template.json의 대체 옵션

3단계. 이미지에 표시된 대로 사용자 지정 폴더 \templates\chat\example\custom에서 **component-config.json**을 업데이트합니다.

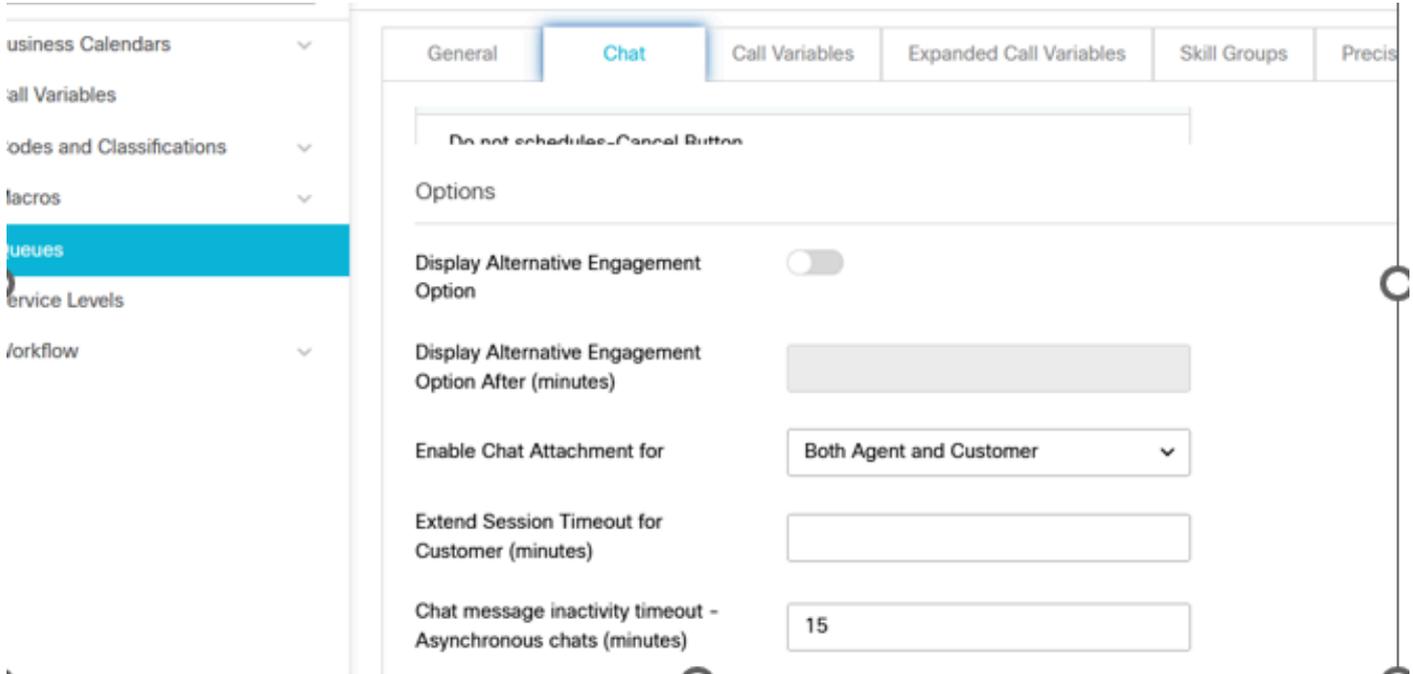
```
{
  "alternate-contact-options": {
    "Settings": {
      "chat.off-hours": [
      ],
      "chat.unavailable": [
      ],
      "chat.abandoned": [
      ],
      "chat.error": [
      ]
    },
    "Meta": {

```

사용자 지정 폴더의 *component-config.json* 변경

4단계. 아래의 [Display Alternate Engagement Option](#) 비활성화합니다Queues . 채팅 진입점이 생성된 부서를 선택한 다음 로 이동합니다Business Rules > Queues.

여기에서 Chat(채팅) 탭 아래의 매핑된 대기열을 선택하여 대체 참여 옵션을 비활성화한 다음 변경 사항을 저장합니다.



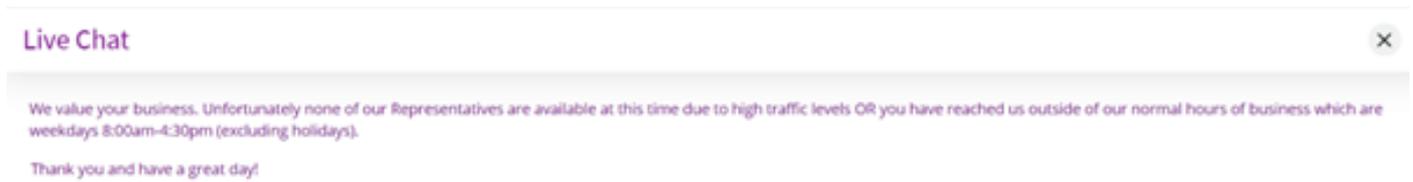
Queue(큐)에서 *Display Alternate Engagement*(대체 참여 표시) 옵션 비활성화

5단계. 사용자 지정 폴더의 파일에서 채팅 시간 외/상담원을 사용할 수 없는 동안 en-us.json 표시해야 하는 필수 메시지를 110n 업데이트합니다.

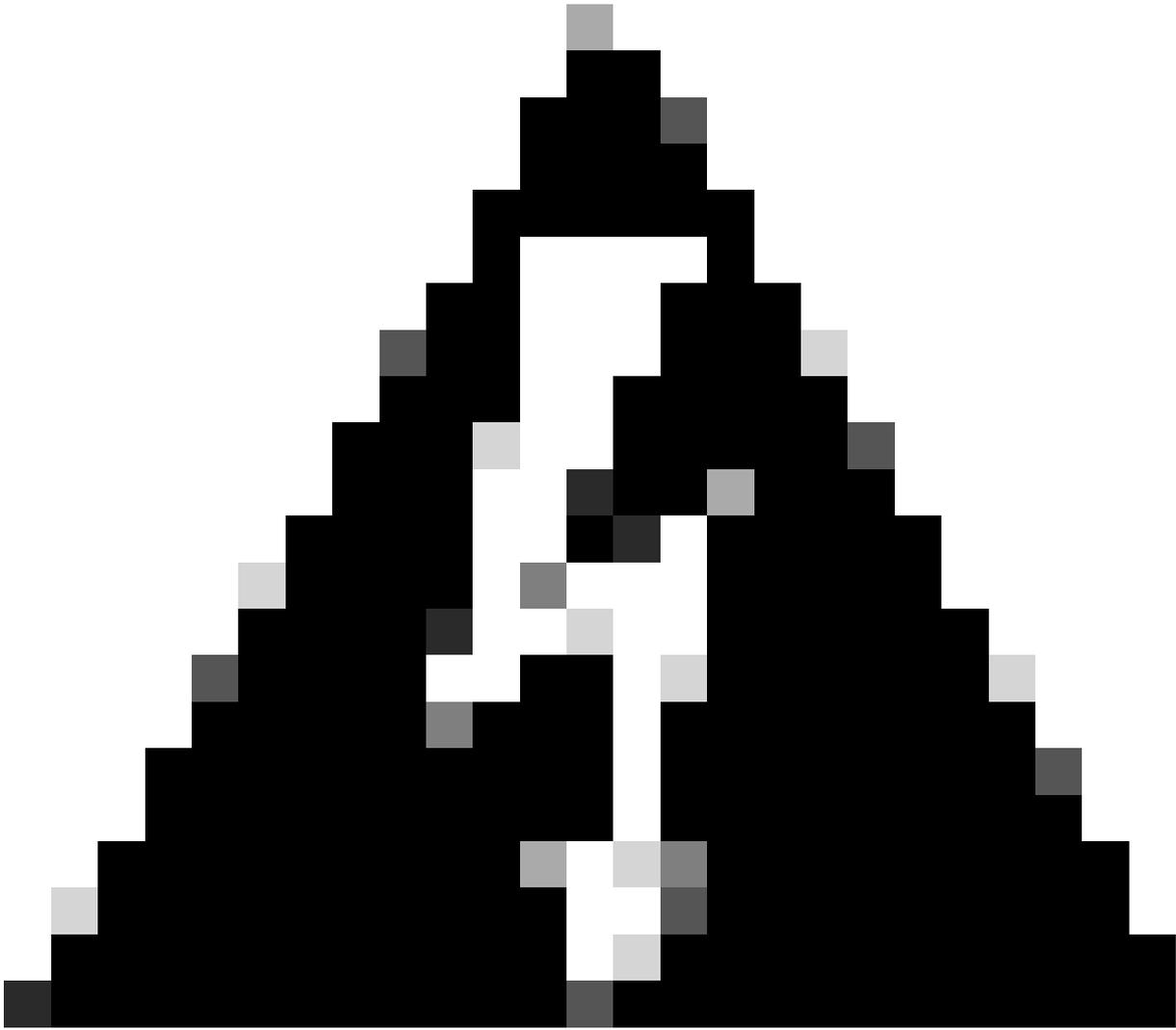
다음을 확인합니다.

설정이 올바르게 작동하는지 확인하려면 이 섹션을 활용하십시오.

채팅 창은 다음과 같이 수정 게시물을 표시합니다.



대체 옵션을 비활성화한 후 채팅 창



경고: 기본 Aria 템플릿을 수정하지 마십시오. 대신 폴더를 복제하고 필요에 따라 이름을 바꾼 다음 수정 작업을 진행합니다.

문제 해결

현재 이 설정에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

이 문서는 ECE 채팅 사용자 지정을 시작하기 전에 철저히 검토해야 하는 핵심 문서입니다. 이것은 ECE 문서의 포괄적인 목록이 아닙니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.