

配置ECE以停用備用參與選項

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹在業餘時間或座席不可用時停用思科電郵和聊天(ECE)上的備用參與選項的流程。

必要條件

需求

思科建議您瞭解聊天定製和訪問ECE 12.6或更高版本

採用元件

本文檔中的資訊基於ECE Aria聊天模板。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

步驟 1. 在相應的chatStemplate.json檔案中包括自定義元件，如圖所示。

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

Template.json

中的自定義元件配置更改

步驟 2.更新template.json中的替代選項欄位，如下圖所示。

```
],  
  "alternateContactOptions": {},  
  "surveyType": "interactive",  
  "externalSurveyURL": "",  
  "surveyQuestions": [  
    {  
      "question": "What is your favorite color?",  
      "type": "text",  
      "required": true,  
      "options": {}  
    }  
  ]  
}
```

*Template.json*中的替代選項

步驟 3.在自定義資料夾\templates\chat\example\custom 下更新component-config.json，如圖所示。

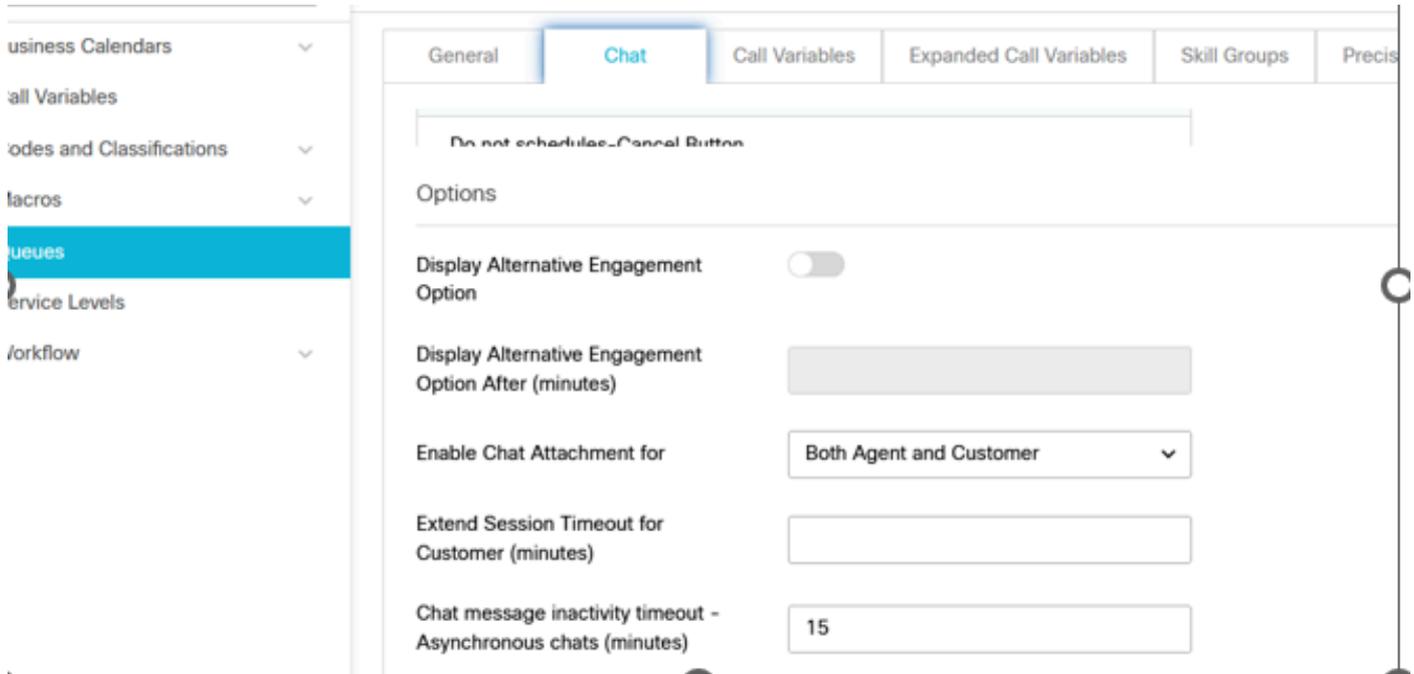
```
{
  "alternate-contact-options": {
    "Settings": {
      "chat.off-hours": [
      ],
      "chat.unavailable": [
      ],
      "chat.abandoned": [
      ],
      "chat.error": [
      ]
    },
    "Meta": {

```

自定義資料夾中的 *Component-config.json* 更改

第4步：停用 Queues 下的 Display Alternate Engagement Option。選擇建立聊天入口點的部門，然後導航到 Business Rules > Queues。

從此處選擇「聊天」頁籤下的對映隊列以停用備用參與選項，然後儲存更改。



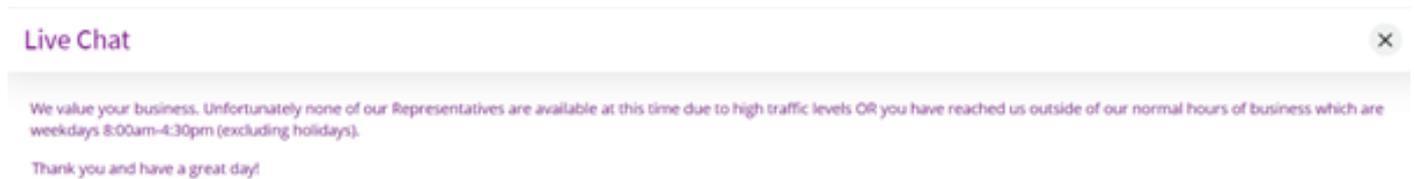
停用佇列底下的顯示替代業務開發選項

步驟 5.更新自定義110n資料夾中的en-us.json檔案中「聊天非工作時間/座席不可用」期間要顯示的所需消息。

驗證

使用本節內容，確認您的組態是否正常運作。

聊天窗口類似於此帖子修改：



停用替代選項後的聊天視窗



警告：請勿修改基本Aria範本。而是複製資料夾，視需要重新命名，然後繼續進行修改。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

在開始任何ECE聊天自定義之前，您必須仔細閱讀此關鍵文檔。這不是一份全面的歐洲經委會檔案清單。

[企業聊天與電子郵件管理員指南, 12.6版聊天與合作資源](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。