

代替エンゲージメントオプションを無効にするためのECEの設定

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、営業時間外またはエージェントが利用できない場合に、Cisco Email and Chat(ECE)の代替エンゲージメントオプション(Alternate Engagement Options)を無効にするプロセスについて説明します。

前提条件

要件

チャットのカスタマイズとECE 12.6以降へのアクセスに関する知識があることが推奨されます

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、ECE Ariaチャットテンプレートに基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

設定

ステップ 1: 図に示すように、各チャットtemplate.jsonファイルにカスタムコンポーネントを含めます。

```

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

```

Template.jsonのカスタムコンポーネント構成の変更

ステップ 2 : 図に示すように、template.jsonの代替オプションフィールドを更新します。

```

],
"alternateContactOptions": {},

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

```

Template.jsonの代替オプション

ステップ 3 : 次の図に示すように、カスタムフォルダ\templates\chat\example\customの下のcomponent-config.jsonを更新します。

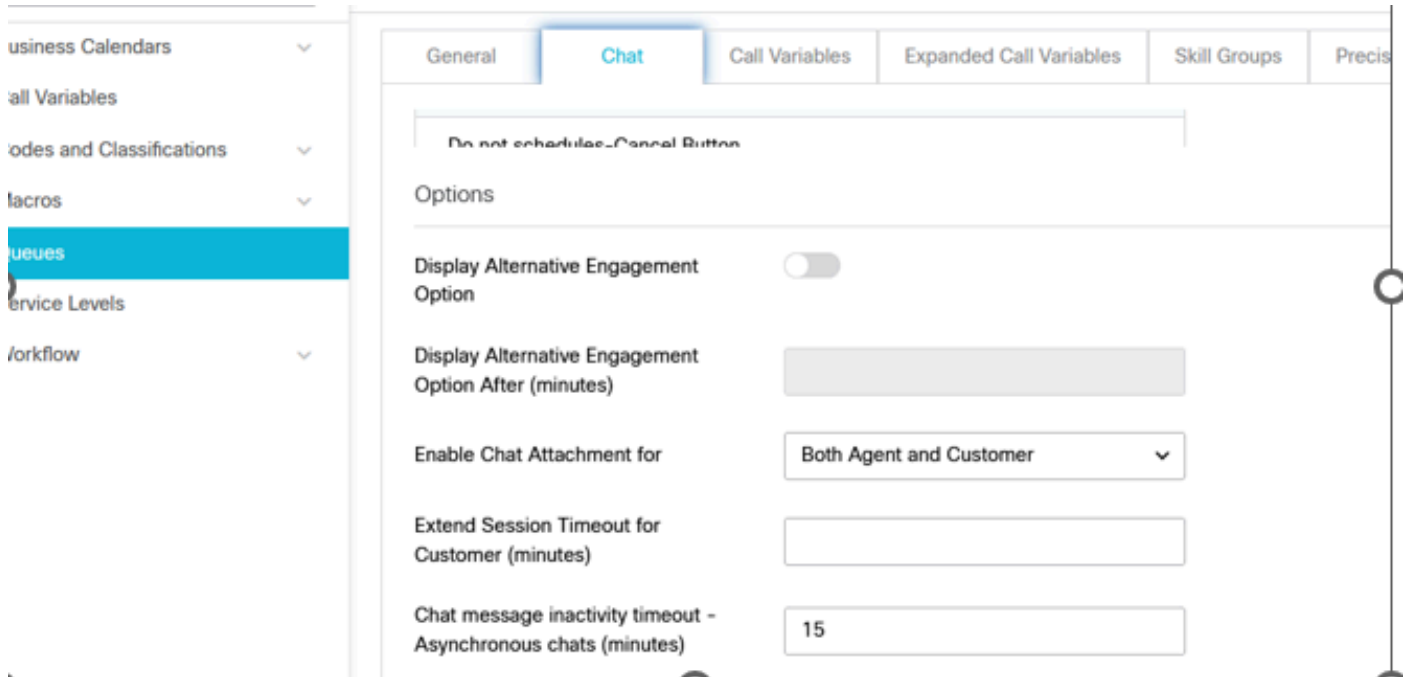
```
{
  "alternate-contact-options": {
    "Settings": {
      "chat.off-hours": [
      ],
      "chat.unavailable": [
      ],
      "chat.abandoned": [
      ],
      "chat.error": [
      ]
    },
    "Meta": {

```

カスタムフォルダの *component-config.json* の変更

ステップ4: Display Alternate Engagement Option Queues の下の チャットエントリポイントを作成する部門を選択し、Business Rules > Queues に移動します。

その後、「チャット」タブでマッピングされたキューを選択して代替エンゲージメントオプションを無効にし、変更を保存します。



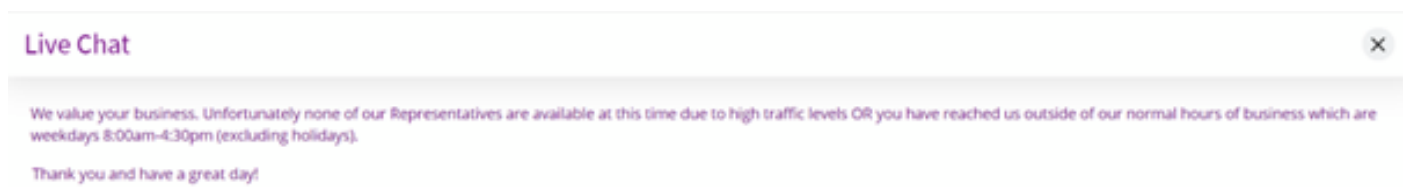
キューの代替エンゲージメントオプションの表示を無効にする

ステップ 5 : カスタムフ110nオルダのen-us.jsonファイルにあるChat Offhours/Agent Unavailable中に表示される必要なメッセージを更新します。

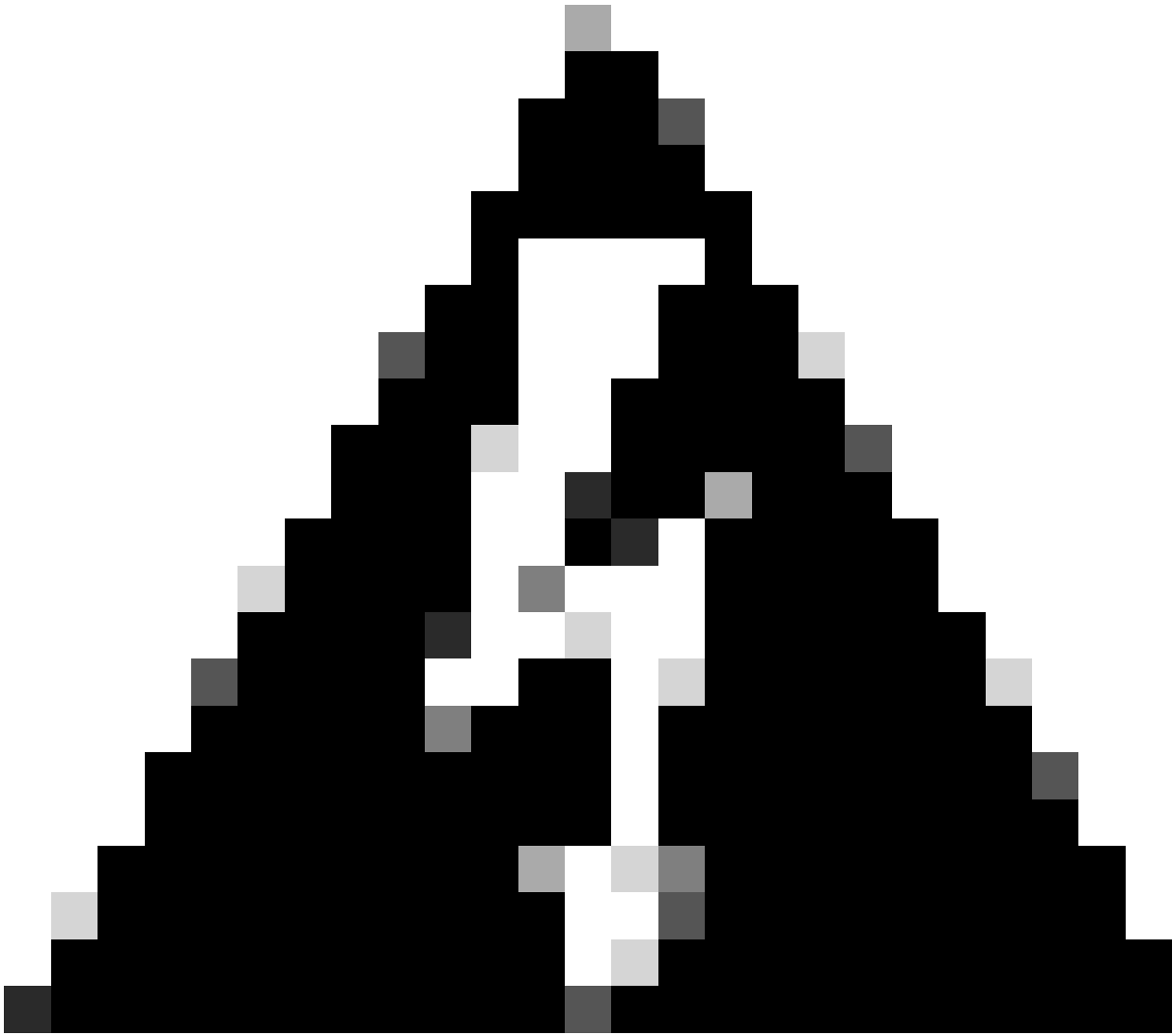
確認

このセクションでは、設定が正常に動作していることを確認します。

チャットウィンドウは次のように表示されます。



代替オプションを無効にした後のチャットウィンドウ



警告：ベースのAriaテンプレートは絶対に変更しないでください。代わりに、フォルダを複製し、必要に応じて名前を変更してから、変更を続行します。

トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

関連情報

これは、ECEチャットのカスタマイズを開始する前に、十分に確認する必要がある重要なドキュメントです。これはECEドキュメントの包括的なリストではありません。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。