

# Enterprise Chat and Email ( ECE ) チャット Application Programming Interface ( API; アプリケーション プログラミング インターフェイス ) に直面している 11.6 顧客

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[エージェント アベイラビリティ API](#)

[エージェント キャパシティ API](#)

[キュー項目数および待ち時間 API](#)

[キュー項目数および API アベイラビリティの](#)

[キュー項目数、アベイラビリティおよびエントリポイント ステータス API](#)

[カスタム チャット アンケート API](#)

## 概要

この資料は ECE 11.6 チャット API のためのユース ケースを説明したものです。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- ECE

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- ECE 11.6

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たものです。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。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

# 背景説明

eGain は cutomer の Webサイトのチャット ボタンを示すか、または隠すのに使用できる API に直面している顧客を導入しました。

チャット API は次の目的に使用することができます:

1. 基づいてチャットを表示する:

- エージェント アベイラビリティ
- チャットのためのエージェント キャパシティ
- キュー項目数および待ち時間
- キュー項目数およびエージェント アベイラビリティ
- キュー項目数、待ち時間およびエントリポイント ステータス

2. 送信するカスタム チャット アンケート。

API と実現することができる少数のユース ケースがあります:

- チャット ボタンは API 応答に基づくイネーブルまたはディセーブルである場合もあります
- エージェントがチャットして利用できる前に顧客が待たなければならない時間数を得て下さい
- エージェントがチャットして利用できる前に顧客がどの位待たなければならないか推定するとキューの顧客の位置が見つけて下さい
- 追加データをキャプチャ するためにチャット セッションのために新しいカスタム アンケートを書いて下さい

## エージェント アベイラビリティ API

エージェント アベイラビリティは API 利用可能な エージェントが特定のエントリポイントからのチャットを奪取 するためにあるかどうか確認します。メディア ルーティング ドメイン (MRD) 制限はエージェント アベイラビリティに適用されます。正しい結果を反映することを MRD 設定の最良 の 方法 セクションを通過することを推奨します。

要求

方式 URL  
GET /chat/entrypoint/agentAvailability/id

注: この API に当たるために次の形式を使用しなければなりません:  
<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/agentAvailability/1000>

URL パラメータ

名前	説明	タイプ	必要	オプションパラメータのデフォルト値
ID	あるようにエージェント アベイラビリティを確認したいと思うエントリポイントの ID	long	○	

## 成功コード

200: ステータス エージェント アベイラビリティは戻ります。 本当応答はエージェントが利用できることを意味します。 偽応答はエージェントが利用できないことを意味します。

## エラー コード

500: エージェント 情報 アベイラビリティの取得することが不可能。

## 応答本体

```
HTTP/1.1 200 OK
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"/>
<agentAvailability available="true" xmlns:ns2="http://bindings.egain.com/chat"
xmlns:ns4="urn:ietf:params:xml:ns:xmpp-stanzas" xmlns:ns3="jabber:client"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httpbind"/>
```

# エージェント キャパシティ API

この API はある特定のエン트리ポイントにマッピングされる キューの新しいチャット アクティビティで動作するためにすべてのエージェントのキャパシティを取出します。 それはすべての奪取 エージェントがおよびエン트리ポイントのキューのすべてのエージェントの現在のロードできる最大負荷 (CTL) の間で違いを戻します。

## 要求

方式	URL
GET	/chat/entrypoint/capacity/id

注: この API に当たるために次の形式を使用しなければなりません  
: <http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/capacity/1000>

## URL パラメータ

名前	説明	タイプ	必要	オプションパラメータのデフォルト値
ID	あるようにエージェント キャパシティを確認したいと思うエン트리ポイントの ID	long	○	

## 成功コード

200: エン트리ポイントのためのエージェントの残りのキャパシティは戻ります。 正の数は残りのキャパシティを反映します。 ゼロはシステムで利用可能な エージェントがないかまたはすべてのエージェントが最大負荷にはたらいっていることを意味します。

## エラー コード

500: エージェント キャパシティに関する情報を検索することが不可能。

## 応答本体

```
HTTP/1.1 200 OK
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<availableSlots xmlns:ns2="http://bindings.egain.com/chat"
```

```
xmlns:ns4="urn:ietf:params:xmlns:xmpp-sanzas"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httbind">
<ns2:count>4</ns2:count>
</availableSlots>
```

## キュー項目数および待ち時間 API

割り当てのためにこの API がキューで待っているチャットの数の詳細、およびキューの推定待ち時間を取得しているのに使用されています。

### 要求

方式	URL
GET	/chat/entrypoint/liveSessionStatus/id

注: この API に当たるために次の形式を使用しなければなりません:  
<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/liveSessionStatus/1000>

### URL パラメータ

名前	説明	タイプ	必要	オプションパラメータのデフォルト値
ID	あるようにキュー項目数および待ち時間を確認したいと思うエントリポイントの ID	long	○	

### 成功コード

200: キュー項目数および待ち時間は戻ります

### エラー コード

500: キュー項目数および待ち時間を取得することが不可能。

### 応答本体

```
HTTP/1.1 200 OK
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<sessionStatus xmlns:ns2="http://bindings.egain.com/chat"
xmlns:ns4="urn:ietf:params:xmlns:xmpp-sanzas"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httbind">
  <ns2:waitTime>3.0</ns2:waitTime>
  <ns2:queueDepth>1</ns2: queueDepth >
</sessionStatus>
```

## キュー項目数および API アベイラビリティの

この API は次の状態に基づいて新しいチャット アクティビティを処理するためにチャット エントリポイントの資格をチェックします:

- あればアクティビティが利用可能 などのエージェントによってでも新しいで動作するためにチャットします
- そのエントリポイントによって関連付けられるキューがすなわち深度設定最大値に達したらキューによって処理されるチャットの総数はキューが時間のあらゆる指定された点で処理できるチャットの最大数と等しいです

## 要求

方式 URL  
GET /chat/entrypoint/checkEligibility/id

注: この API に当たるために次の形式を使用しなければなりません:  
<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/checkEligibility/1000>

## URL パラメータ

名前	説明	タイプ	必要	オプションパラメータのデフォルト値
ID	あるように資格を確認したいと思うエントリポイントの ID	long	○	

## 成功コード

200: エントリポイント資格は戻ります。 `responseType` アトリビュートは次のいずれかの値がある場合があります:

- 0: このエントリポイントによって関連付けられるキューは新しいチャットを処理できます
- 1: エージェントは新しいチャットで動作して利用できません
- 2: Maximum Queue Depth はある特定のエントリポイントによって関連付けられるキューのために達し、新しいチャットは処理されません

## エラー コード

500: キュー項目数および待ち時間を取得することが不可能。

## 応答本体

```
HTTP/1.1 200 OK
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<checkEligibility xmlns:ns2="http://bindings.egain.com/chat"
xmlns:ns4="urn:ietf:params:xml:ns:xmpp-smanzas" xmlns:ns3="jabber:client"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httpbind" responseType=0 />
```

## キュー項目数、アベイラビリティおよびエントリポイント ステータス API

この API は新しいチャットが次の状態に基づいてある特定のチャット エントリポイント処理することができるかどうか確認します:

- チャット エントリポイントはアクティブです
- あればアクティビティが利用可能 などのエージェントによってでも新しいで動作するためにチャットします
- そのエントリポイントによって関連付けられるキューがすなわち深度設定最大値に達したらキューによって処理されるチャットの総数はキューが時間のあらゆる指定された点で処理できるチャットの最大数と等しいです

## 要求

方式 URL

GET /chat/entrypoint/chatAllowed/id

注: この API に当たるために次の形式を使用しなければなりません:  
<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/chatAllowed/1000>

## URL パラメータ

名前	説明	タイプ	必要	オプションパラメータのデフォルト値
ID	あるようにチャットは許可されるかどうか確認したいと思うエントリポイントの ID	long	○	

## 成功コード

200: 新しいチャットがエントリポイント処理することができればこのコードは戻ります。これは許可されるアトリビュートの値によって識別されます。このアトリビュートは本当か偽値がある場合があります。値が偽である場合、アトリビュート原因は無効性の原因を特定する下記の値の1つがある場合があります:

- **queue\_depth\_reached**: Maxim キュー項目数はある特定のエントリポイントによって関連付けられるキューのために達し、新しいチャットは処理されません
- **agent\_not\_available**: エージェントは新しいチャットで動作して利用できません
- **service\_not\_running**: エージェント 割り当てサービスは実行されていません
- **invalid\_entry\_point**: 要求で渡されるエントリポイントは無効です
- **entry\_point\_inactive**: 要求で渡されるエントリポイントは非アクティブです
- **他**: このエントリポイントは他の原因による新しいチャットを処理できません

## エラー コード

500: このエントリポイントが新しいチャットを処理できるかどうか取得することが不可能。

## 応答本体

```
HTTP/1.1 200 OK
<?xml version="1.0. encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<chatAllowed xmlns:ns2="http://bindings.egain.com/chat"
xmlns:ns4="urn:ietf:params:xml:ns:xmpp-stanzas" xmlns:ns3="jabber:client"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httpbind" allowed="true"/>
```

または

```
HTTP/1.1 200 OK
<?xml version="1.0. encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<chatAllowed xmlns:ns2="http://bindings.egain.com/chat"
xmlns:ns4="urn:ietf:params:xml:ns:xmpp-stanzas" xmlns:ns3="jabber:client"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httpbind" allowed="false"
reason="entry_point_inactive"/>
```

## カスタム チャット アンケート API

この API がチャット セッションの終わりに示されているカスタム アンケート フォームを入れるのに使用することができます。

## 要求

方式 URL  
POST /chat/entrypoint/survey

### 要求の本体

名前	説明	タイプ	必要
質問	顧客に表示するアンケートの一部である質問	String	○
回答	対応する質問に対する回答	String	○

### サンプル要求の本体

```
<egainSurvey sid="1000">  
<survey><question>Question 1</question> <answer>Answer 1</answer></survey>  
<survey><question>Question 2</question> <answer>Answer 2</answer></survey>  
<survey><question>Question 3</question> <answer>Answer 3</answer></survey>  
<survey><question>Question 4</question> <answer>Answer 4</answer></survey>  
</egainSurvey>
```

### 成功コード

204: アンケートは正常に入ります。