

Чат предприятия и электронная почта (ECE) 11.6 клиентов, сталкивающихся с прикладным программным интерфейсом (API) чата

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[API доступности агента](#)

[API емкости агента](#)

[Глубина очереди и API времени ожидания](#)

[Глубина очереди и API доступности](#)

[Глубина очереди, доступность и API статуса точки входа](#)

[Пользовательский API обзора чата](#)

Введение

Этот документ описывает варианты использования для API Чата ECE 11.6.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- ECE

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- ECE 11.6

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. Если ваша сеть является оперативной, гарантируйте понимание потенциального воздействия любой команды.

Общие сведения

eGain представил клиента, сталкивающегося с API, который может использоваться, чтобы показать или скрыть кнопку чата на веб-сайте customer.

API чата могут использоваться в следующих целях:

1. Отобразите чат на основе:

- Доступность агента
- Емкость агента для чатов
- Глубина очереди и время ожидания
- Глубина очереди и доступность агента
- Глубина очереди, время ожидания и статус точки входа

2. Отправьте пользовательские обзоры чата.

Существует несколько вариантов использования, которые могут быть осознаны с API:

- Кнопка Chat может быть включена или отключена на основе ответа API
- Получите период времени, клиент должен ждать, прежде чем агент доступен чату
- Найдите, что позиция клиента в очереди оценивает, сколько времени клиент должен ждать, прежде чем агент доступен чату
- Запишите новые пользовательские обзоры для разговоров для получения дополнительных данных

API доступности агента

API доступности агента проверяет, существуют ли какие-либо агенты, доступные для взятия чатов от точки определенной записи. Ограничения Домена маршрутизации медиа-трафика (MRD) просят доступность агента. Рекомендуется пройти раздел оптимальных методов конфигурации MRD для отражения корректных результатов.

Запрос

Method	Url
Get	

_____	/chat/endpoint/agentAvailabi
_____	lity/id

Примечание: Для адресации к этому API, необходимо использовать следующий формат: <http://hostname/system/egain/chat/endpoint/agentAvilability/1000>

Параметр URL

Name	Описание	Введите	Требуемый	Значение по умолчанию для дополнительных параметров
ID	ID точки входа, для которой вы хотите проверить доступность агента	долгий	Да	

Коды успеха

200: Статус доступности агента возвращен. Истинный ответ означает, что агент доступен. Ложное срабатывание означает, что никакой агент не доступен.

Коды ошибок

500: Неспособный получить информацию о доступности агента.

Орган по ответу

```
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"/>
```

API емкости агента

Этот API выбирает емкость всех агентов работать на новые действия чата в очереди, сопоставленной с данной точкой входа. Это возвращает различие между максимальной загрузкой (CTL), который все агенты могут взять и текущая загрузка всех агентов в очереди точки входа.

Запрос

Method	Url
Get	

_____	/chat/entrypoint/capacity/id

Примечание: Для адресации к этому API, необходимо использовать следующий формат: <http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/capacity/1000>

Параметр URL

Name	Описание	Введите	Требуемый	Значение по умолчанию для дополнительных параметров

ID	ID точки входа, для которой вы хотите проверить емкость агента	долгий	Да
----	--	--------	----

Коды успеха

200: Остающаяся емкость агентов для точки входа возвращена. Положительное число отражает остающуюся емкость. Нуль означает или нет никаких агентов, доступных в системе, или все агенты работают к своей максимальной загрузке.

Коды ошибок

500: Неспособный получить информацию о емкости агента.

Орган по ответу

```
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:xml:ns:xmpp-smanzas"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httbind">
<ns2:count>4</ns2:count>
</availableSlots>
```

Глубина очереди и API времени ожидания

Этот API используется для получения подробных данных количества чатов, ждущих в очереди присвоения и предполагаемом времени ожидания в очереди.

Запрос

Method	Url
Get	

_____	/chat/entrypoint/liveSessionStatus/id

Примечание: Для адресации к этому API, необходимо использовать следующий формат: <http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/liveSessionStatus/1000>

Параметр URL

Name	Описание	Введите	Требуемый	Значение по умолчанию для дополнительных параметров
ID	ID точки входа, для которой вы хотите проверить глубину очереди и время ожидания	долгий	Да	

Коды успеха

200: Глубина очереди и время ожидания возвращены

Коды ошибок

500: Неспособный получить глубину очереди и время ожидания.

Орган по ответу

```
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-smanzas"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httbind">
  <ns2:waitTime>3.0</ns2:waitTime>
  <ns2:queueDepth>1</ns2: queueDepth >
</sessionStatus>
```

Глубина очереди и API доступности

Этот API проверяет приемлемость точки входа чата для обработки новых действий чата на основе следующих условий:

- Если существуют какие-либо агенты, доступные для работы на новые действия чата
- Если очередь, привязанная к той точке входа, достигла своей глубины настраиваемого максимального значения, т.е. общее число чатов, обрабатываемых очередью, равно максимальному числу чатов, которые очередь может обработать в любом данном моменте времени

Запрос

Method	Url
Get	

_____	/chat/entrypoint/checkEligibility/id

Примечание: Для адресации к этому API, необходимо использовать следующий формат: <http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/checkEligibility/1000>

Параметр URL

Name	Описание	Введите	Требуе мый	Значение по умолчанию для дополнительных параметров
ID	ID точки входа, относительно которой вы хотите проверить приемлемость	долгий	Да	

Коды успеха

200: Приемлемость точки входа возвращена. атрибут **responseType** может иметь любое из следующих значений:

- **0:** Очередь, привязанная к этой точке входа, может обработать новые чаты
- **1:** Никакой агент не доступен для работы на новые чаты
- **2:** Maximum Queue Depth был достигнут очередь, привязанную к данной точке входа, и никакие новые чаты не будут обработаны

Коды ошибок

500: Неспособный получить глубину очереди и время ожидания.

Орган по ответу

```
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 />
```

Глубина очереди, доступность и API статуса точки входа

Этот API проверяет, могут ли новые чаты быть обработаны данной точкой входа чата на основе следующих условий:

- Точка входа чата активна
- Если существуют какие-либо агенты, доступные для работы на новые действия чата
- Если очередь, привязанная к той точке входа, достигла своей глубины настраиваемого максимального значения, т.е. общее число чатов, обрабатываемых очередью, равно максимальному числу чатов, которые очередь может обработать в любом данном моменте времени

Запрос

Method	Url
Get	

_____	/chat/entrypoint/chatAllowed/id

Примечание: Для адресации к этому API, необходимо использовать следующий формат: **http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/chatAllowed/1000**

Параметр URL

Name	Описание	Введите	Требуе мый	Значение по умолчанию для
------	----------	---------	---------------	------------------------------

клиенту
Ответ Ответьте на соответствующий вопрос

Строка Да

Типовой орган по запросу

```
<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>
```

Коды успеха

204: Обзор отправлен успешно.