

# 企业聊天和给(ECE) 11.6面对聊天Application Programming Interface (API)的客户发电子邮件

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[座席可用性API](#)

[代理程序产能API](#)

[队列深度和等待时间API](#)

[队列深度和可用性API](#)

[队列深度、可用性和进入点状态API](#)

[自定义聊天调查API](#)

## 简介

本文描述ECE 11.6聊天的API使用事例。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- ECE

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- ECE 11.6

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络实际，请保证您了解所有命令潜在影响。

## 背景信息

eGain介绍面对能使用显示或隐藏在customer的网站的聊天按钮的API的客户。

聊天API可以用于以下目的：

## 1. 显示基于的聊天：

- 座席可用性
- 聊天的代理程序产能
- 队列深度和等待时间
- 队列深度和座席可用性
- 队列深度、等待时间和进入点状态

## 2. 提交自定义聊天调查。

有可以认识到与API的一些个使用案件：

- 聊天按钮可以启用或禁用的根据API答复
- 获得客户必须等待的时间，在代理程序是可用聊天前
- 查找客户的位置队列的预计客户多久必须等待，在代理程序是可用聊天前
- 写入聊天会话的新的自定义调查能捕获其它数据

# 座席可用性API

座席可用性API检查是否有采取任何的可用座席从特定的进入点的聊天。梅迪亚路由域(MRD)限制为座席可用性适用。推荐通过MRD配置的最佳实践部分反射正确结果。

请求

方法	URL
GET	/chat/entrypoint/agentAvailability/id

**注意：**为了寻址此API您必须使用以下格式

：<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/agentAvailability/1000>

URL参数

名称	说明	类型	需要的	可选参数的默认值
ID	您要检查座席可用性进入点的ID	长	是	

成功代码

200：座席可用性状态返回。一真的答复含义代理程序是可用的。一错误答复含义代理程序不是可用的。

错误代码

500：无法获取座席可用性信息。

答复正文

```
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"/>
```

# 代理程序产能API

此API拿来所有代理程序能力研究在队列的新的聊天活动被映射对给的进入点。它返回所有代理程序产能采取和所有代理程序当前负载在进入点的队列的最大载荷(CTL)之间的差异。

请求

方法	URL
GET	/chat/entrypoint/capacity/id

**注意：**为了寻址此API您必须使用以下格式  
：<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/capacity/1000>

URL参数

名称	说明	类型	需要的	可选参数的默认值
ID	您要检查代理程序产能进入点的ID	长	是	

成功代码

200 : 代理程序剩余容量进入点的返回。正数反射剩余容量。零含义或者没有在系统的可用座席，或者所有代理程序工作对他们的最大载荷。

错误代码

500 : 无法获取代理程序容量信息。

答复正文

```
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>
```

# 队列深度和等待时间API

此API用于得到聊天数量的详细信息等待在队列的分配和在队列的预计的等待时间。

请求

方法	URL
GET	/chat/entrypoint/liveSessionStatus/id

**注意：**为了寻址此API您必须使用以下格式  
：<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/liveSessionStatus/1000>

URL参数

名称	说明	类型	需要的	可选参数的默认值
----	----	----	-----	----------

ID 您要检查队列深度和等待时间进入点的ID 长 是

成功代码

200 : 队列深度和等待时间返回

错误代码

500 : 无法获取队列深度和等待时间。

答复正文

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

## 队列深度和可用性API

此API检查聊天进入点的适用性处理根据以下条件的新建的聊天活动：

- 如果有工作的任何可用座席在新请聊天活动
- 如果用该进入点关联的队列到达了其配置的最大值最大深度队列处理的聊天即总数与队列能处理在任何给的时刻聊天的最大是相等的

请求

方法	URL
GET	/chat/entrypoint/checkEligibility/id

**注意：**为了寻址此API您必须使用以下格式  
：<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/checkEligibility/1000>

URL参数

名称	说明	类型	需要的	可选参数的默认值
ID	您要检查适用性进入点的ID	长	是	

成功代码

200 : 进入点适用性返回。**responseType**属性能有任何一个以下值：

- **0** : 用此进入点关联的队列能处理新建的聊天
- **1** : 代理程序不是可用工作在新的聊天
- **2** : 最大队列深度为用给的进入点关联的队列被到达了，并且新的聊天不会处理

错误代码

500 : 无法获取队列深度和等待时间。

答复正文

```
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-stanzas" xmlns:ns3="jabber:client"
xmlns:ns5="http://jabber.org/protocol/httpbind" responseType=0 />
```

## 队列深度、可用性和进入点状态API

此API检查新的聊天是否可以由根据以下条件的给的聊天进入点处理：

- 聊天进入点是活跃的
- 如果有工作的任何可用座席在新请聊天活动
- 如果用该进入点关联的队列到达了其配置的最大值最大深度队列处理的聊天即总数与队列能处理在任何给的时刻聊天的最大是相等的

请求

方法	URL
GET	/chat/entrypoint/chatAllowed/id

**注意：**为了寻址此API您必须使用以下格式  
：<http://hostname/system/egain/chat/entrypoint/chatAllowed/1000>

URL参数

名称	说明	类型	需要的	可选参数的默认值
ID	您要检查进入点的ID聊天是否允许	长	是	

成功代码

200：如果新的聊天可以由进入点处理此代码返回。这由**允许的**属性的值识别。此属性能有**错误的值真或**。如果值是**错误**，属性**原因**能有识别前不可用的原因的其中一个下面的值：

- **queue\_depth\_reached**：Maximm队列深度为用给的进入点关联的队列到达了，并且新的聊天不会处理
- **agent\_not\_available**：代理程序不是可用工作在新的聊天
- **service\_not\_running**：代理程序分配服务不运作
- **invalid\_entry\_point**：在请求通过的进入点无效
- **entry\_point\_inactive**：在请求通过的进入点不是活跃的
- **其他**：此进入点不能处理新建的聊天由于其他原因

错误代码

500：无法获取此进入点是否能处理新建的聊天。

答复正文

```
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"/>
```

或者

```
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"/>
```

## 自定义聊天调查API

此API可以用于提交自定义调查表显示在聊天会话结束时。

请求

方法	URL
POST	/chat/entrypoint/survey

请求正文

名称	说明	类型	需要的
问题	是调查的一部分显示给客户的问题	字符串	是
答案	对回答对应的问题	字符串	是

示例请求正文

```
<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>
```

成功代码

204 : 调查顺利地提交。